

**UNIVERSIDAD DE PANAMÁ**  
**VICERRECTORÍA DE INVESTIGACIÓN Y POSTGRADO**  
**FACULTAD DE MEDICINA**  
**ESCUELA DE SALUD PUBLICA**  
**PROGRAMA DE MAESTRÍA EN SALUD PUBLICA**

**SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL MEDICO DE ENFERMERÍA Y**  
**AUXILIARES DE ENFERMERIA DEL HOSPITAL AQUILINO TEJEIRA DE**  
**PENONOMÉ PROVINCIA DE COCLÉ REPUBLICA DE PANAMA AGOSTO DE**  
**2009**

**POR**  
**DR RICARDO JAÉN**  
**CÉDULA 3-88 2162**

**TESIS PRESENTADA PARA OPTAR EL GRADO DE MAESTRÍA EN**  
**SALUD PUBLICA CON ÉNFASIS EN ADMINISTRACIÓN Y**  
**PLANIFICACIÓN DE LOS SERVICIOS DE SALUD**

**PANAMÁ REPUBLICA DE PANAMÁ**

**2010**

**PAGINA DE APROBACIÓN**

**Tesis Titulada**

**SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL MÉDICO DE ENFERMERÍA Y  
AUXILIARES DE ENFERMERÍA DEL HOSPITAL AQUILINO TEJEIRA DE  
PENONOMÉ PROVINCIA DE COCLÉ REPUBLICA DE PANAMÁ AGOSTO DE  
2009**

**Presentada por el estudiante Ricardo Jaén para optar por el título de  
MAESTRÍA EN SALUD PUBLICA CON ÉNFASIS EN ADMINISTRACIÓN  
DE LA SALUD**

**APROBADO POR**

**Mgtr RICAURTE TUÑÓN**

\_\_\_\_\_

**Director de la Tesis**

**Dr NESTOR CHENG**

\_\_\_\_\_

**Miembro del Jurado**

**Dr GASPAR DA COSTA**

\_\_\_\_\_

**Miembro del Jurado**

**Mgtr Casilda Herrera**

\_\_\_\_\_

**Representante de la Vicerrectoría de Investigación y Posgrado**

**Fecha 2 de Septiembre de 2010**

## **DEDICATORIA**

*Con mucho amor dedico este trabajo a mis padres mi hija Zacha  
Margarita a mi esposa y a mis hermanos en especial a Margarita quienes  
con su paciencia y cariño contribuyeron a la culminacion del mismo*

## **AGRADECIMIENTO**

*A DIOS todo poderoso por permitirme culminar este proyecto*

*Al personal medico de enfermeria y auxiliares de enfermeria por la informacion voluntariamente suministrada.*

*A mi asesor profesor Ricaurte Tuñon por su paciencia y oportunas intervenciones en la direccion de este trabajo*

## **INDICE GENERAL**

	<b>Página</b>
<b>HOJA DE APROBACIÓN</b>	<b>II</b>
<b>DEDICATORIA</b>	<b>III</b>
<b>AGRADECIMIENTO</b>	<b>IV</b>
<b>INDICE GENERAL</b>	<b>VI</b>
<b>INDICE DE CUADROS</b>	<b>VII</b>
<b>INDICE DE FIGURAS</b>	<b>VIII</b>
<b>RESUMEN</b>	<b>1</b>
<b>SUMMARY</b>	<b>2</b>
<b>INTRODUCCIÓN</b>	<b>3</b>

### **CAPÍTULO 1 ASPECTOS GENERALES**

1 1 Descripción del área de estudio	7
1 2 Antecedentes	9
1 3 Planteamiento del problema	12
1 4 Justificación del estudio	13
1 5 Objetivos del estudio	16
1 5 1 Objetivo General	16
1 5 2 Objetivos Específicos	16
1 6 Limitaciones del estudio	17

### **CAPITULO 2 MARCO TEÓRICO**

2 1 Satisfacción	19
2 1 1 Concepto	19
2 2 Satisfacción laboral	19
2 3 Consecuencias de la satisfacción – insatisfacción laboral	21
2 4 Determinantes de la satisfacción laboral	23
2 5 Motivación y satisfacción laboral	25

	<b>Página</b>
2 6    Actitudes y satisfacción laboral	27
2 7    Diferencias entre actitud   satisfacción laboral y moral organizacional	29
2 8    Sugerencias para mejorar la satisfacción laboral	32
2 9    Teorías sobre la satisfacción laboral	34
2 9 1    Teoría Bifactorial   de Herzberg	36
2 9 2    Teoría Motivacional de Maslow	36
2 9 3    Teoría de las Necesidades de   McClelland	37
2 9 4    Teoría de la Equidad de Adams	38
2 9 5    Teoría de las Expectativas de Vroom	38
2 9 6    Teoría de la Fijación de Metas de Locke	39
2 9 7    Teoría del Refuerzo	40
2 10    Integración de las Teorías sobre Satisfacción Laboral	41
2 11    Importancia de la satisfacción laboral en la sociedad actual	43
2 12    Satisfacción laboral de profesionales de la salud	44

### **CAPITULO III    METODOLOGÍA**

3 1    Tipo de estudio y diseño	49
3 2    Población y muestra	49
3 2 1    Población	49
3 2 2    Selección y tamaño de muestra	49
3 3    Unidad de análisis y observación	50
3 4    Variables del estudio	50
3 5    Definición conceptual y operacional de variables	50
3 6    Criterios de inclusión y exclusión	55
3 6 1    Criterios de inclusión	55
3 6 2    Criterios de exclusión	55



3 7	Procedimientos e instrumentos para la recolección de información	55
3 7 1	Procedimiento para la recolección de la información	55
3 7 2	Instrumento a utilizar	55
3 8	Plan de análisis de los resultados	58

## **CAPITULO IV ANALISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS**

4 1	Análisis de resultados	60
4 2	Discusión de resultados	70

## **CONCLUSIÓN**

## **RECOMENDACIONES**

## **BIBLIOGRAFÍA**

## **ANEXO**

## INDICE DE TABLAS

Tabla		Página
I	Perfil de auxiliares de enfermería enfermeras y médicos según sexo sala donde labora y cargo Hospital Aquilino Tejeira de Penonomé Coclé Marzo de 2010	60
II	Perfil de auxiliares de enfermería enfermeras y médicos según nivel académico salario edad tiempo de servicio y tiempo en la sala Hospital Aquilino Tejeira de Penonomé Coclé Marzo de 2010	61
III	Medias de satisfacción por dimensión obtenida por auxiliares de enfermería enfermeras y médicos Hospital Aquilino Tejeira de Penonomé Coclé Marzo de 2010	62
IV	Medias de las dimensiones menos valoradas por auxiliares de enfermería enfermeras y médicos Hospital Aquilino Tejeira de Penonomé Coclé Marzo de 2010	64
V	Medias de la dimensión más valorada por auxiliares de enfermería enfermeras y médicos Hospital Aquilino Tejeira de Penonomé Coclé Marzo de 2010	65
VI	Medias de satisfacción por dimensión y sala donde laboran las(los) auxiliares de enfermería enfermeras y médicos Hospital Aquilino Tejeira de Penonomé Coclé Marzo de 2010	66
VII	Medias de satisfacción por dimensión y nivel académico de las(los) auxiliares de enfermería enfermeras y médicos Hospital Aquilino Tejeira de Penonomé Coclé Marzo de 2010	67
VIII	Medias de satisfacción por dimensión y cargo que desempeñan las(los) auxiliares de enfermería enfermeras y médicos Hospital Aquilino Tejeira de Penonomé Coclé Marzo de 2010	68
IX	Medias de satisfacción por dimensión y salario de las (los) auxiliares de enfermería enfermeras y médicos Hospital Aquilino Tejeira de Penonomé Coclé Marzo de 2010	69

## ÍNDICE DE FIGURAS

<b>Figura</b>		<b>Página</b>
<b>1</b>	Instalaciones del Hospital Aquilino Tejera de Penonomé	<b>7</b>

## **RESUMEN**

El estudio fue realizado en el Hospital Aquilino Tejeira de Penonomé provincia de Coclé con el personal médico de enfermería y auxiliares de enfermería que laboran en las diferentes áreas del complejo hospitalario y que no ocupan cargos administrativos. El estudio fue descriptivo de comparación de subgrupos y asociación entre variables (Significación  $p < 0.05$ ) mediante un diseño no experimental y se busca conocer el nivel satisfacción global y de cada uno de sus componentes e incluyo 85 de estos profesionales. Para la recolección de la información se utilizó un cuestionario de 31 ítems de los cuales 27 corresponden al cuestionario de Font Roja adaptado de otro instrumento utilizado en el Tecumseh Community Health Study por J. Aranaz y 4 corresponden a la dimensión Condiciones Ambientales, Infraestructuras y Recursos. Las variables del estudio fueron Satisfacción Laboral, Categoría Profesional, Área de Trabajo, Género, Edad, Salario, Tiempo de laborar en la sala y Antigüedad. El análisis de los datos se realizó en el programa SPSS17. Se obtuvo la media de cada una de las dimensiones de la escala global de la población y los intervalos de confianza al 95% se compararon las puntuaciones de cada dimensión con las variables de interés mediante el método estadístico no paramétrico de Kruskal Wallis. Los datos se muestran en general como media y/o IC del 95% (cuantitativas: medias por dimensión y media global) y % para variables cualitativas. Los resultados de las tabulaciones se presentaron en tablas para variable. Se obtuvo una satisfacción moderada ( $SMG = 3.4$ ) resultando menos valoradas las dimensiones Condiciones Ambientales, Infraestructuras y Recursos, Promoción Profesional y Tensión relacionada con el trabajo. Las dimensiones más valoradas fueron Competencia Profesional, Monotonía Laboral y Exceso o Presión de Trabajo. Se presentaron diferencias significativas entre las salas resultando la sala de medicina interna con la menor satisfacción.

**Palabra Clave:** Satisfacción Laboral

## **SUMMARY**

The research was conducted in Aquilino Tejeira Hospital in Penonome province of Coclé with the group of doctors nurses nurse assistants that work in the different areas of this huge health institution and do not have administrative positions. The study was descriptive of groups comparison and variables association (meaning  $p < 0.05$ ) by means of no experimental design that pursues to look for the level of global satisfaction and each one of its components. A questionnaire was used to collect the information. It is 31 items. 27 items belong to Font Roja questionnaire adapted from other instrument used in Tecumseh Community Health Study by J. Aranaz and 4 items belong to the dimension Environment Conditions Infrastructures and Resources. The variables of the study were Working Satisfaction Professional Category Working Area Gender Age Salary Working time reference in the health-care room and antiquity. Data analysis was made by SPSS17. A media was obtained from each one of the dimensions of the global scale of population and 95% confidence intervals were contrasted with the averages of each dimension of interest variables by means of the Statistical Method No Parameter of Kruskal Wallis. Data show in general as media and IC of 95% (quantitative dimension by media and global media) and % for qualitative variables. Results from tabulations were presented in charts and graphics for each variable. A moderated satisfaction was obtained ( $SMG=3.4$ ) obtaining less value the dimensions Environment Conditions Infrastructures and Resources Professional Rise and Work Stress. The dimensions more valued were Professional Competence Work Monotony and Work excess or Work Stress. Meaningful differences were presented among health care rooms the internal medicine room presented with less satisfaction.

**Key Word** Working Satisfaction

## **INTRODUCCION**

La instauración de un modelo de calidad total requiere conocer la satisfacción de los trabajadores. La satisfacción de los profesionales de las instituciones de salud es un elemento que forma parte de la definición de la calidad de la atención prestada.

El grado de calidad y de eficacia de los servicios prestados en un sistema de salud está en relación directa con el nivel de satisfacción de los profesionales que en él trabajan. A su vez, pone de manifiesto que la desmoralización de los mismos es la principal dificultad con la que se enfrentan los directores y gestores de centros de salud. La base de toda mejora continua en una organización es la motivación de los miembros del equipo. Éste es el resultado de una serie de relaciones entre esfuerzo individual, el rendimiento obtenido, las recompensas organizativas y los objetivos individuales. Pero para hablar de motivación debemos conocer el nivel de satisfacción laboral del personal de la institución de salud.

De aquí surge la necesidad dentro de las organizaciones de satisfacer las necesidades laborales de los miembros del equipo multidisciplinario existente por ser uno de los indicadores que condicionan la calidad asistencial dentro del comportamiento organizacional. Todos los modelos de calidad en la gestión ofrecen estrategias para mejorar el clima laboral y la percepción de rol del trabajador en su ámbito de trabajo.

El análisis global de la satisfacción será un indicador que permitirá la implementación de medidas correctoras y de seguimiento

El estudio fue de tipo transversal descriptivo de comparación de subgrupos y asociación entre variables mediante un diseño no experimental y tiene como objetivo principal conocer el nivel de satisfacción global y de cada uno de sus componentes en el personal médico de enfermería y auxiliares de enfermería del Hospital Aquilino Tejeira de Penonomé. Las dimensiones analizadas fueron: exceso o presión de trabajo, promoción profesional, satisfacción laboral, monotonía laboral, relaciones entre profesionales, competencia profesional, tensión relacionada con el trabajo, relaciones interpersonales entre compañeros y condiciones ambientales, infraestructuras y recursos.

El estudio fue estructurado en cuatro capítulos. En el primero se presentan los aspectos generales relacionados a las razones que originaron la investigación, la descripción del área problemática, surgimiento y justificación del estudio, variables y objetivos trazados.

En el segundo capítulo se estructura un marco teórico donde se consideran aspectos en los que se fundamentarán los resultados obtenidos del estudio.

El tercer capítulo ofrece la estrategia metodológica empleada para la obtención de los resultados e incluye el tipo de estudio, universo, instrumentos, criterios de inclusión y exclusión, procedimientos para la recolección de la información y plan de análisis de resultados.

En el cuarto capítulo contiene los análisis de los datos en primera instancia los univariados y luego los bivariados anotando los resultados mediante tablas además de la discusión de los mismos. Por último las conclusiones recomendaciones bibliografía y el anexo en el que se presenta el instrumento empleado para la recolección de la información.



# **CAPITULO I**

## **ASPECTOS GENERALES**

## 1 1 DESCRIPCIÓN DEL ÁREA DE ESTUDIO

La construcción del Hospital Aquilino Tejeira se inicio en el año 1946 bajo la administración de Don Enrique A Jiménez Mediante el Decreto N° 193 del 23 de junio de 1949 se le da el nombre del ilustre panameño Don Aquilino Tejeira Pezet y postenormente el 15 de diciembre de 1950 es inaugurado por el entonces Presidente de la Republica Doctor Arnulfo Anas Madnd

*La misión* es ser un hospital de segundo nivel de complejidad que brinda servicios con excelencia de manera continua con los recursos humanos materiales y financieros necesanos para beneficio de la población que lo requiera

*La visión* es ser un hospital de segundo nivel de atención líder en brindar salud integral

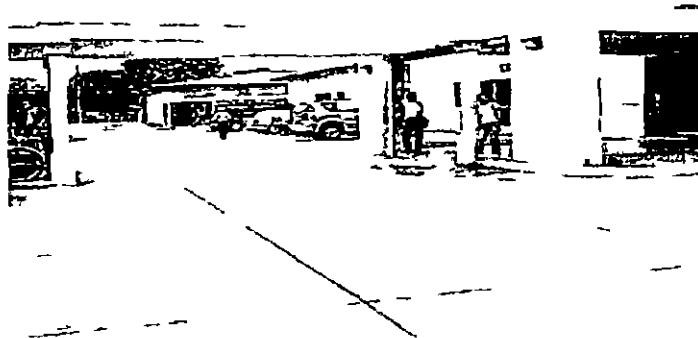


Fig 1

El Hospital cuenta con una superficie de terreno de 29 943 96 m<sup>2</sup> comprendido en un área de

- Edificación de 6 908 29 m<sup>2</sup>
- Cobertizos 1 938 69 m<sup>2</sup>
- Pavimento de 6 830 03 m<sup>2</sup>

El Hospital consta de 10 edificios a saber

- Administración (708 71 m<sup>2</sup>)
- Consulta Externa Farmacia Admisión y Archivos (1 068 17 m<sup>2</sup>)
- Radiología (370 55 m<sup>2</sup>)
- Urgencias (552 37 m<sup>2</sup>)
- Laboratorio (601 23 m<sup>2</sup>)
- Hospitalización (Medicina y Cirugía) c/u (579 66 m<sup>2</sup>) Total (1 159 32 m<sup>2</sup>)
- SOP (Quirófanos (775 04 m<sup>2</sup>) Partos y Central de Esterilización (420 04 m<sup>2</sup>))
- Sala (Gineco-Obstetricia (1 044 2 m<sup>2</sup>) Pediatría Neonatología)
- Fisioterapia (425 m<sup>2</sup>)

- Edificio (Patología (Morgue) (90 65 m<sup>2</sup>) 14 Almacén (309 08 m<sup>2</sup>) 15  
Lavandería (Costura) (165 86 m<sup>2</sup>) 16 Nutrición y Dietética (332 66 m<sup>2</sup>)  
17 Mantenimiento (216 75 m<sup>2</sup>))

- El edificio administrativo es el unico que cuenta con dos pisos a diferencia de los demás que solo cuentan con un piso

El Hospital Aquilino Tejeira es una institución que ofrece servicios a un elevado numero de pacientes en el área médico quirurgico y posee un área de influencia correspondiente a una población de 21 511 personas por lo que constantemente mantiene un elevado porcentaje de ocupación con consecuencias directas en la carga de trabajo para el personal médico de enfermería y auxiliares de enfermeria Los servicios que presta son Cirugía General Ginecología y Obstetrícia Medicina Interna Pediatría Urgencias Médicas Oftalmología Cirugía Plástica Ortopedia y Traumatología Neumologia Psiquiatría Cardiología Dermatología Consulta Externa y Hospitalización

Contaba al momento de la realización del estudio entre otros con 42 medicos 39 enfermeras y 57 auxiliares de enfermeria

## **1 2 ANTECEDENTES**

En 1935 se da inicio a los estudios sobre los factores asociados a la satisfacción laboral En 1935 Hoppock publicó la primera investigación sobre

satisfacción laboral señalando una multiplicidad de factores relacionados mencionando entre ellos la monotonía condiciones de trabajo y la supervisión

Posteriormente Herzberg (1959) relaciona la satisfacción hacia el trabajo con el enriquecimiento del puesto de trabajo señalándolo como un elemento que ayudaría a desarrollar una mayor responsabilidad y a su vez experimentar un crecimiento mental y psicológico Como consecuencia de estos señalamientos hacia fines de los sesenta e inicio de los setenta se popularizó el método de mejoras en el trabajo enriqueciendo el trabajo mejorando la moral y el desempeño de los trabajadores

A continuación se presentan algunos resultados de investigaciones referentes a la Satisfacción Laboral

Lomeña Villalobos JA y otros en su estudio sobre Burnout y Satisfacción Laboral en Atención Primaria en un estudio descriptivo transversal realizado en 63 profesionales sanitarios encontraron que la satisfacción laboral era moderada la cual se asoció a la sobrecarga laboral

Por su parte María Isabel Fernández en el estudio sobre Satisfacción Laboral de los Profesionales de Atención Primaria del área 10 de INSALUD de Madrid encontraron que los profesionales se encuentran medianamente satisfechos con su trabajo siendo las dimensiones de tensión laboral y promoción profesional las dimensiones peor valoradas y la competencia profesional la dimensión más valorada

Torres Barrera Sara y otros en su trabajo sobre absentismo y su relación con satisfacción laboral de enfermería en una unidad médica de segundo nivel encontraron que la satisfacción laboral en el personal de enfermería fue moderada

Juan Máximo Molina Linde y otros en su trabajo Factores relacionados con la satisfacción laboral de enfermería en un hospital médico-quirúrgico en 75 profesionales de enfermería (total 510) del Hospital Médico Quirúrgico de la Ciudad Sanitaria "Virgen de las Nieves de Granada España encontraron que el grado de satisfacción global según Font Roja fue medio La dimensión mejor valorada es la «relación interpersonal con los compañeros» y la peor valorada la «promoción profesional»

Carlos E Briseño Briseño y otros en su trabajo sobre Estudio de Riesgos Ergonómicos y Satisfacción Laboral realizado a 150 profesionales de enfermería que realizan atención directa al paciente internado del Hospital Angel C Padilla de Tucumán encontraron conformidad con el tipo de trabajo que se realiza y la relación con los compañeros El salario y posibilidades de ascenso son las que produjeron mayor insatisfacción

### **1.3 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

A lo largo de este siglo los estudios de satisfacción laboral han ido relacionando este tema con diferentes aspectos y es cada vez más frecuente que se realicen estudios conducentes a medir el nivel de satisfacción de los trabajadores toda vez que el mismo guarda relación directa con la calidad del servicio que prestan la productividad el logro de los objetivos de la organización el clima organizacional y a nivel personal con la calidad de vida

Los estudios de satisfacción laboral se han centrado en aquellas áreas más fáciles de medir y más susceptibles de cambios como son las condiciones físicas horarios turnicidad entre otros

La profesión de médico enfermera y auxiliares de enfermería son profesiones sujetas a muchas variaciones en las características de la organización y del contenido de la tarea lo cual conlleva a que el personal se encuentre sujeto a factores de riesgo psico sociales relacionados a estas características que influyen enormemente en su satisfacción laboral y por ende en la calidad del servicio que prestan la productividad el logro de los objetivos de la organización el clima organizacional y la calidad de vida del personal que labora en la institución de salud

El personal médico de enfermería y auxiliares de enfermería del Hospital Aquilino Tejera siendo un hospital de segundo nivel y que presta atención a

toda la provincia de Coclé no escapa a esta situación y es por ello por lo que nos interesamos en conocer

¿Cuál es el nivel de satisfacción laboral en el personal médico de enfermería y auxiliares de enfermería del Hospital Aquilino Tejeira de Penonomé?

¿Cuáles son las dimensiones que se reportan con menor satisfacción?

¿Cuáles son las dimensiones que se reportan con mayor satisfacción?

¿Existen diferencias en los niveles de satisfacción según sala nivel académico cargo y salario?

## **1.4 JUSTIFICACIÓN DEL ESTUDIO**

El grado de calidad y de eficacia de los servicios prestados en un sistema sanitario está en relación directa con el nivel de satisfacción de los profesionales que en él trabajan y pone de manifiesto que la desmoralización de los mismos es la principal dificultad a la que tienen que enfrentarse los directores y gestores de centros sanitarios <sup>1</sup>

Reconocidos investigadores sostienen que las insatisfacciones en el trabajo producidas por el inadecuado clima laboral generan daños a la

---

<sup>1</sup> CREVENA P Medicina y salud 1a Edición México Cultura Popular 1978 págs 43-48



salud del trabajador. Por ello es de suma importancia identificar los factores que con mayor frecuencia afectan la satisfacción laboral de los recursos humanos en el sector salud. Diversos estudios en el sector de la salud muestran la validez de los análisis de satisfacción laboral ya sean éstos aislados o relacionados con otras variables que influyen en el clima laboral.

La medición de la satisfacción laboral en el campo de la salud constituye una tarea necesaria y es considerada como una herramienta de gestión que sirve para detectar las deficiencias que encuentran los trabajadores en su relación con la organización así como los aspectos que producen satisfacción o insatisfacción.

Existe evidencia clara de que un empleado insatisfecho tiende a sufrir todo tipo de problemas de salud que provocan ausentismo, rotación de personal, gastos médicos para el trabajador y costos para la empresa, los cuales van en desmedro de la organización. Los estudios demuestran que la satisfacción laboral constituye un elemento de longevidad, de adhesión a la empresa, mejora la vida en el lugar de trabajo y en el entorno familiar y social. Estos aspectos son especialmente relevantes en los profesionales del área de la salud y en especial de las enfermeras y auxiliares de enfermería, pues ellas deben cuidar la salud física y mental de quienes están a su cargo y entregar una atención de buena calidad. Para ello deben estar satisfechas en su trabajo.

El estudio sobre satisfacción laboral en el personal médico y de enfermería y auxiliares de enfermería resulta relevante ya que es un aspecto que está relacionado con la calidad de los servicios que ofrece este personal a los usuarios y va encaminado a la mejora de los mismos

La insatisfacción en el trabajo ocasionada por un inadecuado ambiente genera daños a la salud física y psíquica además define en cada uno de los integrantes de la organización su comportamiento laboral el cual posee diferente impacto en cada sujeto ocasionando expectativas laborales que se traducen en rendimiento y productividad <sup>2</sup>

Los resultados obtenidos serán de gran valor para la administración del hospital ya que pueden contribuir al mejoramiento de su gestión puesto que le permitirá aplicar estrategias para elevar el nivel de satisfacción del personal de salud bajo su dirección con miras a mejorar la eficiencia eficacia y efectividad de los servicios que presta la institución

Para las administradores generales de salud será un referente para la evaluación de los efectos de políticas normas procedimientos y disposiciones generales aplicados a la institución con ello se mantiene corrige suprime o refuerzan las mismas con el objetivo de elevar la calidad de la atención prestada a través de la satisfacción del personal responsable de la delicada tarea de velar por la salud de los individuos que acuden a esta

---

<sup>2</sup> STONER J Administración 5a Edición Editorial Prentice- Hall Hispanoamericana México 1996 pág 638

institución de salud      Lo anteriormente expuesto nos motiva a realizar la presente investigación específicamente en el personal médico de enfermería y auxiliares de enfermería del Hospital Aquilino Tejeira de Penonomé

## **1 5    OBJETIVOS DEL ESTUDIO**

### **1 5 1    GENERAL**

Valorar el nivel satisfacción laboral y de cada uno de sus componentes en el personal médico de enfermería y auxiliares de enfermería del Hospital Aquilino Tejeira de Penonomé

### **1 5 2    ESPECÍFICOS**

- Caracterizar el perfil del personal médico de enfermería y auxiliares de enfermería del Hospital Aquilino Tejeira de Penonomé según las variables socio demográficas
- Determinar grado de satisfacción laboral global del personal médico de enfermería y auxiliares de enfermería del Hospital Aquilino Tejeira de Penonomé

- Estimar el nivel de satisfacción por dimensión y según sala donde labora nivel académico cargo profesional y salario

## **CAPITULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

## **2 1 SATISFACCIÓN**

### **2 1 1 Concepto**

Satisfacción es aquella sensación que el individuo experimenta al lograr el restablecimiento del equilibrio entre una necesidad o grupo de necesidades y el objeto o los fines que las reducen <sup>3</sup>

## **2 2 SATISFACCIÓN LABORAL**

La satisfacción laboral puede definirse como la actitud del trabajador frente a su empleo dicha actitud está basada en las creencias y valores que el trabajador desarrolla de su propio trabajo

Durante la década de los treinta se dio inicio a los estudios sistemáticos sobre la satisfacción laboral De esta manera Hoppock publicó en 1935 la primera investigación referente a la satisfacción laboral y los múltiples factores que podrían ejercer influencia sobre la misma dentro de los cuales hizo mención a la fatiga monotonía condiciones de trabajo y supervisión <sup>4</sup>

---

STONER J Administración 5a Edición Editorial Prentice Hall Hispanoamericana México 1996  
pág 638

HOOPPOCK, R Job Satisfaction Harper Edition New York, United States 1935

Posteriormente Herzberg en 1959 sugirió que la real satisfacción del hombre provenía del hecho de enriquecer el puesto de trabajo para que de esta manera pudiese desarrollar una mayor responsabilidad y a su vez experimentar un crecimiento mental y psicológico

Esto originó que a fines de la década de los sesenta e inicio de los setenta se popularizara el método de mejoras en el trabajo que consistía en enriquecer el trabajo en sí con el fin de mejorar la moral y el desempeño de los trabajadores

Para muchos autores la satisfacción en el trabajo es un motivo en sí mismo es decir el trabajador mantiene una actitud positiva en la organización laboral para lograr ésta Para otros es la expresión de una necesidad que puede o no ser satisfecha

En general las definiciones que los distintos autores han ido aportando no siempre son coincidentes reflejan la multiplicidad de variables que pueden incidir en la satisfacción laboral las circunstancias y características del propio trabajo y las de cada trabajador así como la respuesta afectiva de éste hacia diversos aspectos del trabajo

La satisfacción laboral se analiza como un sentimiento frente al trabajo e implica tanto la cobertura de necesidades básicas como la relación entre las recompensas percibidas frente a las obtenidas Así y tal y como exponen Garmendia y Parra Alguien estará satisfecho con su trabajo cuando como

consecuencia del mismo experimente sentimientos de bienestar por ver cubiertas adecuadamente las necesidades de cierto nivel sobre la base de los resultados conseguidos considerados como recompensables a la ejecución de la tarea <sup>5</sup>

Mediante el estudio de la satisfacción los directivos de las empresas podrán saber los efectos que producen las políticas normas procedimientos y disposiciones generales de la organización en el personal Así se podrán mantener suprimir corregir o reforzar las políticas de la empresa según sean los resultados obtenidos

La eliminación de las fuentes de insatisfacción conlleva en cierta medida a mejorar el rendimiento del trabajador reflejado esto en una actitud positiva frente a la organización por ende en la mejora la calidad de los servicios prestados

## **2 3 CONSECUENCIAS DE LA SATISFACCION INSATISFACCION LABORAL**

Keith y Newstrom (1991) refieren que existen cuatro consecuencias de la satisfacción – insatisfacción laboral

---

<sup>5</sup> GARMENDIA J A y PARRA F Sociología industrial y de los recursos humanos Editorial Taurus Madrid 1993 pág 117



*Satisfacción y actuación* Los trabajadores que están satisfechos estarán más motivados y serán más productivos que los trabajadores insatisfechos. Si esta suposición fuera cierta implicaría que una organización puede mejorar su productividad proporcionando a los trabajadores condiciones de trabajo agradables, salario justo, supervisores considerados y una cantidad suficiente de recompensas.

*Insatisfacción y retiro* Es probable que los trabajadores que se encuentran insatisfechos se mantengan alejados de su trabajo o renuncien a este. Otra forma de conductas de retiro es el alcoholismo y la drogadicción relacionados con la insatisfacción en el puesto.

*Insatisfacción y agresión* La frustración que acompaña a la insatisfacción del puesto puede llevar a una conducta agresiva más que al retiro. La agresión puede tomar la forma de sabotaje, errores deliberados y actividades sindicales limitantes tales como huelgas y quejas excesivas. La agresión puede desplazarse también a otros grupos tales como los compañeros de trabajo o la familia. Cuando los actos agresivos interfieren la cooperación y el trabajo en equipo pueden resultar más costosos para la organización.

*Satisfacción y eficiencia organizacional* Las actitudes en el puesto afectan la eficiencia organizacional al grado en que influyen sobre la rotación del personal, el ausentismo, las huelgas, quejas, sabotajes y robos. Los trabajadores satisfechos tienden a vivir más largo tiempo, exhiben una mejor salud mental y física, emprenden más rápidamente las nuevas tareas y tienen menos accidentes en el trabajo.

En este marco referencial uno de los aspectos de mayor importancia para el trabajador se refiere a la satisfacción que le produce la labor que desempeña y los aspectos que rodean su trabajo. Las teorías humanistas sostienen que el trabajador más satisfecho es aquel que satisface mayores necesidades psicológicas y sociales en su empleo y por tanto suele poner mayor dedicación a la tarea que realiza.

Una elevada satisfacción de los empleados en el trabajo es algo que siempre desea la dirección de toda organización porque tiende a relacionarse con resultados positivos y mayores índices de productividad lo cual lleva al desarrollo empresarial.

## **2.4 DETERMINANTES DE LA SATISFACCION LABORAL**

Las evidencias indican que los principales factores que determinan la satisfacción laboral son: un trabajo intelectualmente estimulante, recompensas equitativas, condiciones favorables de trabajo y colegas cooperadores.

Hay otras variables que repercuten en la satisfacción y que no forman parte de la atmósfera laboral. Por ejemplo: la edad, la salud, la estabilidad emocional, condición socio-económica, tiempo libre y actividades recreativas.

practicadas relaciones familiares y afiliaciones sociales. Lo mismo sucede con las motivaciones y aspiraciones personales así como con su realización.

Los trabajadores tienden a preferir puestos que les brinden oportunidades de aplicar sus habilidades y capacidades y que al mismo tiempo ofrezcan una variedad de tareas característica que se traduce en estímulos intelectuales. Los puestos que tienen pocos retos provocan molestia pero demasiados retos causan frustración y sentimientos de fracaso. En condiciones moderadas los empleados experimentarán placer y satisfacción.

Es importante destacar que las personas obtienen del trabajo algo más que logros tangibles. La mayoría satisface necesidades personales. Por ende no es de sorprender que tener compañeros que brinden amistad y respaldo también aumente la satisfacción laboral.

Como se ha visto el tipo de trabajo y el contexto o situación en que el empleado realiza sus tareas influye profundamente en la satisfacción personal pero también hay otros factores de gran trascendencia sus características personales.

En la satisfacción influye el sexo la edad el nivel de inteligencia las habilidades y la antigüedad en el trabajo. Son factores que la empresa no puede modificar pero sirven para prever el grado relativo de satisfacción que se puede esperar en diferentes grupos de trabajadores (Schultz 1990).

## **2.5 MOTIVACIÓN Y SATISFACCIÓN LABORAL**

La motivación es el interés o fuerza intrínseca que se da en relación con algún objetivo que el individuo quiere alcanzar. Es un estado subjetivo que mueve la conducta en una dirección particular.

Se distinguen tres elementos de la motivación:

- Desde el interior de la persona: la existencia de un deseo o necesidad.
- Desde el exterior: la existencia de un fin, meta u objetivo denominado también incentivo.
- Relación del incentivo con los motivos reales o personales.

Los complejos factores que mueven a un individuo a trabajar no pueden ser reducidos a una motivación puramente económica. Una afirmación de este tipo es errónea, ya que las personas trabajan a pesar de tener sus necesidades económicas completamente satisfechas.

Las motivaciones que llevan al hombre a trabajar abarcan recompensas sociales como la interacción social, el respeto, la aprobación, el estatus y el sentimiento de utilidad. Si la motivación fuera simplemente económica, bastaría con subir los sueldos para motivar a los empleados a subir su productividad, pero la experiencia demuestra que no es así.

Con respecto a los factores que determinan la motivación laboral podemos distinguir los factores propios del trabajo y los que no lo son

*Factores del trabajo en sí* Las actividades y sentimientos que los trabajadores desarrollan en y hacia su trabajo son parte en la determinación de la motivación porque el trabajador es un ser humano que participa dentro de un grupo y se ve afectado por las relaciones entre la empresa y los trabajadores si no son satisfactorias

*Factores ajenos a la situación de trabajo* Factores como el estado de ánimo y los conflictos deben ser considerados al motivar al trabajador ya que cualquier esfuerzo que haga la organización para aumentar la motivación del trabajador puede que no tenga mayor eficacia si tiene problemas externos a la situación de trabajo

Los resultados obtenidos por los empleados al asumir ciertas conductas en el trabajo son las razones por las cuales trabajan ya que éstos determinan la satisfacción de ciertas necesidades Normalmente se asocian a cualquier tipo de trabajo cinco resultados específicos

*Salario* el dinero cumple el papel de ser un instrumento para obtener resultados deseados El dinero en sí o por sí mismo no es importante ya que adquiere importancia como medio para la satisfacción de necesidades

*Consumo de energía física y mental* Este consumo de energía llena el tiempo del empleado e inhibe la aparición del ocio y del aburrimiento

*Producción de bienes y servicios* Constituye una razón fundamental para trabajar porque le permite producir mercancía de gran valor

*Interacción social* El trabajo es social y su importancia radica en las necesidades de los empleados y la correspondencia entre la personalidad del empleado y de los compañeros de trabajo

*Estatus social* Comprende varios factores entre ellos las habilidades o conocimientos requeridos para desempeñar el trabajo la categoría o posición jerárquica dentro de la organización salarios antigüedad y el estatus de los asociados

## **2.6 ACTITUDES Y SATISFACCION LABORAL**

Todas las personas tienen actitudes que los llevan a responder positiva o negativamente ante otra persona grupo de personas u objetos La posesión de una actitud permite predecir el comportamiento tanto en la empresa como en otros aspectos de la vida

Las actitudes son sentimientos que determinan en gran medida la perfección de los empleados respecto de su entorno su compromiso con las acciones previstas y en última instancia su comportamiento <sup>6</sup>

Las actitudes se componen de tres elementos *lo que piensa* (componente cognitivo) *lo que siente* (componente emocional) y *su tendencia a manifestar los pensamientos y emociones* (componente conductual)

Todos tenemos determinadas actitudes ante los objetos que conocemos incluso ante aquellos que son nuevos para nosotros Una vez formada es muy difícil que se modifique una actitud ello depende en gran medida del hecho de que muchas creencias convicciones y juicios se remiten a la familia de origen En efecto las actitudes pueden haberse formado desde los primeros años de vida y haberse reforzado después Otras actitudes se aprenden de la sociedad o dependen directamente del individuo

Pese a todo hay veces que las actitudes pueden modificarse lo que en mayor grado puede cambiar una actitud es la información que se tiene acerca del objeto

---

<sup>6</sup> KEITH Davis Comportamiento humano en el trabajo Editorial McGraw Hill

## **2.7 DIFERENCIAS ENTRE ACTITUD, SATISFACCIÓN LABORAL Y MORAL ORGANIZACIONAL**

La actitud de un empleado puede considerarse como la disposición para actuar de un modo más que de otro en relación con factores específicos relacionados con el puesto. En este caso las reacciones y sentimientos del colaborador que trabaja en la organización frente a su situación laboral se consideran por lo general como actitudes. Sus aspectos afectivos y cognitivos así como sus disposiciones de conducta frente al trabajo al entorno laboral a los superiores y al conjunto de la organización son los que despiertan mayor interés.<sup>7</sup>

La satisfacción en el trabajo es el resultado de varias actitudes que tiene un empleado hacia su trabajo, los factores conexos y la vida en general.

La moral organizacional puede definirse como la posesión de un sentimiento por parte del empleado de verse aceptado y pertenecer a un grupo de trabajadores mediante la adhesión a metas comunes y la confianza en la conveniencia de esas finalidades.

La moral es un subproducto de un grupo y es éste quien la genera. Tiene cuatro determinantes:

- Sentimiento de solidaridad del grupo

---

<sup>7</sup> WEINERT A.B. (1985) Manual de Psicología de la Organización Editorial Herder Barcelona 1985 pág. 298



- Necesidad de una meta
- Progresos observables hacia la meta
- Participación individual en las tareas significativas que sean necesarias para alcanzar la meta

Hay autores e investigadores que han medido las relaciones en los grupos de trabajo y a veces las han denominado satisfacción en el trabajo otras veces moral y en otras ocasiones simplemente actitudes

Loitegui aborda la misma temática para definir el concepto de satisfacción en el trabajo señalando cómo especialistas que han estudiado el tema utilizan términos como motivo actitud del empleado moral laboral o satisfacción en el trabajo Tal confusión y ambigüedad a la hora de utilizar los distintos términos puede deberse no sólo a las distintas corrientes ideológicas en las que cada uno se sitúa sino también a los distintos enfoques que los temas admiten

Para Blum los conceptos *actitudes* *satisfacción* y *moral laboral* son muy parecidos y muy interrelacionados pero de ninguna forma se pueden considerar idénticos las actitudes pueden contribuir a la satisfacción que está compuesta por un conjunto de ellas y a su vez la satisfacción influye en la moral<sup>8</sup>

---

<sup>8</sup> apud LOITEGUI 1990 pág 45

Debemos tomar en cuenta que el término satisfacción laboral siempre será un punto clave para tratar pues de ello depende que el empleado se sienta conforme y demuestre su productividad Sin embargo los valores son formas básicas de modos de conducta que afectan el comportamiento del empleado y también se deben considerar

Todas las personas poseemos un sistema de valores con base a la jerarquía de importancia relativa que nosotros le damos Los valores son objeto de estudio porque son la base para entender las actitudes y las motivaciones e influyen en nuestra percepción Todos los valores de cada persona tienen una fuente de donde provienen que son la familia los amigos la escuela con los maestros la cultura del país donde viva sin embargo los valores que regularmente mostramos son los que adquirimos en los primeros años de nuestra vida

No se puede dejar de lado que los valores forman parte de la personalidad lo que representa que este tipo de convicciones estarán presentes durante toda la vida del individuo y que estas manifiestan una visión de lo correcto e incorrecto desde el punto subjetivo de la persona

Las actitudes no son lo mismo que los valores pero están interrelacionados Igual que los valores las actitudes las adoptamos de los padres grupos sociales o maestros Las mismas son sumamente cambiantes y son posibles limitantes para un desarrollo de la persona en el presente y en el futuro Actualmente las empresas invierten en entrenamientos que permitan moldear nuevamente las actitudes de los empleados

## **2.8 SUGERENCIAS PARA MEJORAR LA SATISFACCIÓN LABORAL**

Cuando un empleado o grupo de empleados se encuentra insatisfecho el primer paso para mejorar la satisfacción debe ser determinar los factores relacionados. Las causas señaladas han sido variadas, algunas de las que mencionadas son: la supervisión, malas condiciones de trabajo, falta de seguridad en el empleo, compensación inequitativa, falta de oportunidad de progreso, conflictos interpersonales entre los trabajadores y falta de oportunidad para satisfacer necesidades de orden elevado.

Para los empleados que desean desempeñarse bien en sus trabajos, la insatisfacción puede deberse a restricciones y demoras innecesarias, provisiones inadecuadas o equipo defectuoso. En el caso de los funcionarios, la insatisfacción puede resultar de una insuficiente autoridad para tratar sus problemas y llevar a cabo sus responsabilidades.

No siempre es fácil descubrir la causa de la insatisfacción del empleado. Los empleados pueden quejarse o presentar sus agravios acerca de un aspecto del trabajo cuando en realidad es algo distinto lo que les molesta. Los empleados pueden resistirse a revelar sus quejas reales si temen se ejerzan represalias por sus críticas.

Entre las sugerencias para mejorar la satisfacción laboral se pueden señalar:

Cuando la insatisfacción se encuentra extendida entre los empleados el uso de cuestionarios anónimos es un buen método para descubrir las razones aunque este método puede fracasar si los empleados son muy suspicaces

El método de la asesoría no directiva es efectivo algunas veces para el manejo de un empleado individual que se encuentra a disgusto respecto a alguna cosa. El supervisor debe animar al empleado para que diagnostique el problema y presente algunas soluciones. Este enfoque no directivo evita que el empleado se ponga a la defensiva y permite reducir su tensión dejándole hablar de sus problemas.

Finalmente es importante recordar que existen ciertas clases de problemas psicológicos en los cuales los supervisores no están entrenados. Cuando sea éste el caso el empleado debe ser referido a un consejero profesional.

Al respecto Pinilla opina que «es de capital importancia y responsabilidad de la dirección de las industrias y de los supervisores a todo nivel investigar el estado de satisfacción o insatisfacción que prevalece en un centro de trabajo. Para ello debe investigarse las actitudes de trabajadores y directivos. Del éxito que se tenga en la obtención de un conocimiento objetivo del clima de actitudes determinantes de la satisfacción o insatisfacción del personal dependerá que la eficiencia de la producción, objetivo vital de toda empresa competitiva, obtenga el más decisivo, inmediato y directo estímulo».

Dirigir empresas es fundamentalmente capacitar y adiestrar personal seleccionarlo y organizarlo supervisar y motivarlo Nada de esto se logra sin un conocimiento concreto del hombre y su conducta del trabajador y del medio ambiente social en que vive y en el que labora Para conducir personal y administrar empresas es menester conocer con profundidad los aspectos más reveladores de la conducta humana los motivos que la impulsan a actuar en un sentido o en otro las actitudes que predeterminan estos motivos las opiniones las ideas e incluso prejuicios

Es importante tomar en cuenta que para propiciar la satisfacción del personal no solamente son necesarias las condiciones en que se desarrolla el trabajo sino que el personal sienta experimente o viva dicha satisfacción De esta manera el enfoque humanista de Pinilla es interesante y plantea la posibilidad de ubicarse en la perspectiva de los trabajadores y experimentar lo que sienten ante determinadas condiciones de trabajo favorables o desfavorables

## **2 9 TEORIAS SOBRE LA SATISFACCION LABORAL**

Diversos autores han presentado teorías sobre la satisfacción laboral las cuales se pueden agrupar en tres grandes enfoques

El primer enfoque o modelo de las expectativas plantea que la satisfacción en el trabajo está en función de las discrepancias percibidas por el individuo entre lo que él cree que el trabajo debe darle y lo que realmente obtiene como producto o gratificación

El segundo enfoque plantea que la satisfacción en el trabajo es producto de la comparación entre los aportes que hace el individuo al trabajo y el producto o resultado obtenido

El tercer enfoque plantea que existen dos tipos de factores motivacionales

Extrínsecos al trabajo entre los que se encuentran las remuneraciones relaciones humanas y condiciones físicas de trabajo Son factores que producen efectos negativos si no son satisfechos

Intrínsecos al trabajo entre los que se distinguen posibilidades de logro personal promoción reconocimiento y trabajo interesante Son factores cuya satisfacción motiva a trabajar y desplegar un mayor esfuerzo

Estos tres enfoques son complementarios y se pueden resumir diciendo que la satisfacción en el trabajo nos muestra las discrepancias entre lo que un individuo espera obtener en su trabajo y lo que realmente obtiene él en comparación a sus compañeros siendo diferentes las actitudes si se trata de factores extrínsecos o intrínsecos al trabajo mismo

A continuación presentamos una breve descripción de las diversas teorías planteadas sobre la satisfacción laboral

## **2 9 1 TEORIA BIFACTORIAL DE HERZBERG**

La primera teoría de la satisfacción laboral es la de Fredenck Herzberg también denominada Teoría Bifactorial. Ésta supone que la satisfacción o insatisfacción del individuo en el trabajo es producto de la relación con su empleo y sus actitudes frente al mismo. De modo que «satisfacción laboral» e «insatisfacción laboral» se explican por diferentes factores: la primera por factores intrínsecos, mientras que la segunda por la carencia de factores extrínsecos, pero de ningún modo una es lo opuesto de la otra.

Según Herzberg, la real satisfacción del hombre con su trabajo proviene del hecho de enriquecer el puesto de trabajo para desarrollar una mayor responsabilidad y experimentar a su vez un crecimiento mental y psicológico.<sup>9</sup>

## **2 9 2 TEORÍA MOTIVACIONAL DE MASLOW**

Maslow presenta una clasificación de las necesidades básicas del hombre, agrupando los motivos en una jerarquía que va de los más fuertes y dominantes hasta los más débiles. Estos últimos solo entran en juego si se

---

HERZBERG Mausner. The motivation to work. Wiley Edition. New York. United States. 1959

han satisfecho los anteriores La escala de necesidades sería la siguiente en forma simplificada

- ✓ Fisiológicas tales como hambre sed actividad física sexo
- ✓ De seguridad física y psicológica
- ✓ De pertenencia y amor
- ✓ De estima basada en el auto respeto y la estimación de los demás
- ✓ De auto-actualización a fin de emplear las fuerzas que poseemos para realizarnos como seres humanos

### **2 9 3 TEORÍA DE LAS NECESIDADES DE MCCLELLAND**

David McClelland sostiene en sus investigaciones que existen tres tipos de necesidades que motivan al ser humano necesidad de logro necesidad de afiliación y necesidad de poder

La *necesidad del logro* refleja el afán del individuo por alcanzar objetivos y demostrar su competencia

La *necesidad de afiliación* describe la necesidad de afecto amor e interacción con la sociedad



La *necesidad de poder* refleja el interés por ejercer el control en el trabajo personal y el de otros

#### **2 9 4    TEORÍA DE LA EQUIDAD DE ADAMS**

La teoría de la equidad es una de las más importantes respecto a lo que hace a la gente productiva. Según esta teoría, la principal fuerza motivadora es la lucha por lo que se considera justo.

Al diseñar esta teoría, Adams afirma que las personas tienden a juzgar la justicia al comparar sus contribuciones en el empleo con las recompensas que reciben, y que en este sentido las desigualdades pueden influir en el esfuerzo que le dedican.

La teoría especifica las condiciones bajo las que un empleado percibirá que los beneficios del puesto son justos. Los componentes del modelo son «insumos», «resultados», «persona comparable» y «equidad-desigualdad».

#### **2 9 5    TEORIA DE LAS EXPECTATIVAS DE VROOM**

La teoría de las expectativas busca explicar las diferencias entre los individuos y las situaciones. Este modelo se basa en cuatro supuestos referentes al comportamiento en las organizaciones.

- El comportamiento depende de una combinación de fuerzas en los individuos y en el ambiente
- Las personas toman decisiones conscientes sobre su comportamiento
- Las personas tienen distintas necesidades deseos y metas
- Las personas escogen entre varias opciones de comportamientos basándose en sus expectativas

Todo lo anterior se sintetiza en el modelo de expectativas cuyos componentes principales son *esperanza de éxito en el desempeño* poder para motivar *expectativa de esfuerzo-desempeño*

Ante la posibilidad de escoger el individuo tiende a elegir el nivel de desempeño que parece tener mejor oportunidad de lograr un resultado que le permita valorarse frente a sí mismo y a los demás

## **2 9 6    TEORÍA DE LA FIJACIÓN DE METAS DE LOCKE**

La hipótesis fundamental de la teoría de la fijación de metas de Locke es sencillamente la siguiente «el desempeño de los individuos es mayor cuando existen unas metas concretas o unos niveles de desempeño establecidos que cuando estos no existen»

En esta forma las metas orientan eficazmente a los trabajadores en direcciones aceptables y su consecución ayuda a satisfacer las necesidades

de autorrealización. También se estimulan las necesidades de crecimiento ya que la obtención de metas con frecuencia lleva a los individuos a fijar metas más altas para el futuro (Davis y Newstrom 1991)

La fijación de metas como herramienta motivacional es más eficaz cuando se tienen cuatro elementos

*Aceptación de la meta* Las metas eficientes no sólo deben ser entendidas sino también aceptadas

*Especificidad* Las metas deben ser específicas y claras de evaluación para que los trabajadores sepan cuándo se alcanzan y tenga la oportunidad de medir su propio progreso

*Reto* Los empleados trabajan con más energía cuando tienen metas más difíciles de alcanzar que cuando son fáciles ya que son un reto que incide en el impulso de logro

*Retroalimentación* Luego de la fijación de metas y retos los empleados necesitan información sobre su desempeño lo que les permite saber que tanto éxito tienen

## 2.9.7 TEORÍA DEL REFUERZO

El modelo teórico se basa en la Ley del efecto la cual establece que las respuestas seguidas estrechamente por resultados agradables (premios) se

refuerzan y es más probable que se repitan y las respuestas seguidas estrechamente por resultados desagradables (castigos) se debilitan y es menos probable que ocurran nuevamente

Al respecto los expertos opinan que mediante la teoría del refuerzo el administrador motiva a los empleados alentando comportamientos deseados y desalentando los no deseados. Se debe aprender a recompensar (reforzar) la productividad, el alto desempeño, la creatividad, la mejor calidad y el compromiso.

## **2.10 INTEGRACION DE LAS TEORIAS SOBRE SATISFACCION LABORAL**

Las teorías expuestas tienen enfoques interesantes y novedosos, sin embargo, no existe una teoría que explique en toda su complejidad lo que hace a la gente productiva o que formule pautas para motivar al personal hacia el mayor rendimiento. La mejor alternativa puede ser la combinación de algunos de los lineamientos abordados, tales como: situación equitativa, ser tratado con justicia, o en todo caso, tener los mismos beneficios, oportunidades, posibilidades y limitaciones que nuestros compañeros de trabajo. Lo contrario genera malestar y sentimientos que pueden explotar de diferentes modos entre ellos: el deficiente desempeño.

En general los diversos enfoques teóricos expuestos han sido objeto de muchos estudios y críticas algunos han sido de gran valor al brindar una perspectiva interesante original y sobre todo lo que hace a la gente productiva

Algunas sugerencias válidas para motivar e incrementar la productividad del personal en una empresa incluyen

- Reconocer las diferencias individuales del personal
- Seleccionar el personal de acuerdo a sus habilidades a fin de lograr el equilibrio entre las personas y las posiciones que desempeñan
- Establecer metas concretas y claras que impliquen un reto y al mismo tiempo permitan medir el progreso alcanzado
- Personalizar las recompensas tomando en cuenta el rendimiento y las características individuales de los trabajadores
- Vincular las recompensas y el desempeño es decir aplicar la teoría del reforzamiento a medida que el empleado se acerca a la meta utilizando incentivos como elogios ascensos o aumentos
- Brindar equidad en el sistema empleado para motivar a la gente por ejemplo ofrecer las mismas oportunidades y tratos que a sus compañeros que desempeñan cargos similares

## **2 11      IMPORTANCIA DE LA SATISFACCIÓN LABORAL EN LA SOCIEDAD ACTUAL**

La importancia de la satisfacción en el trabajo radica en la influencia que tiene en distintos aspectos de los ámbitos laboral y personal tales como productividad bienestar de la organización estrés relaciones laborales relaciones familiares y autorrealización

En relación con la productividad se podría mencionar que el hecho de aumentar la motivación tanto intrínseca como extrínseca favorecería la productividad dentro del trabajo Es por eso que las organizaciones se han preocupado de incentivar la motivación extrínseca de los trabajadores con el objetivo de aumentar los resultados económicos de la empresa

La preocupación por la motivación y satisfacción de los trabajadores debería ser el nuevo rumbo que debe tomar la Psicología Laboral de este modo toda labor que tienda a aumentar la productividad en la empresa debería partir por los trabajadores extendiéndose posteriormente a la organización global ya que siempre hay que tener presente que el beneficio tiene que ir tanto para el trabajador como para la empresa

## **2 12 SATISFACCIÓN LABORAL DE PROFESIONALES DE LA SALUD**

El ambiente y las condiciones de trabajo además de satisfactores son considerados piezas fundamentales para el crecimiento y desarrollo del profesional de la salud el cual ocupa la mayor parte de su vida adulta en un empleo que determina su nivel económico seguridad emocional y felicidad <sup>10</sup>

La insatisfacción en el trabajo ocasionada por un inadecuado ambiente genera daños a la salud física y psíquica además define en cada uno de los integrantes de la organización su comportamiento laboral el cual posee diferente impacto en cada sujeto ocasionando expectativas laborales que se traducen en rendimiento y productividad <sup>11</sup>

Reconocidos investigadores sostienen que las insatisfacciones en el trabajo producidas por el inadecuado clima laboral generan daños a la salud del trabajador Es por ello que es de suma importancia identificar los factores que con mayor frecuencia afectan la satisfacción laboral de los recursos humanos en el sector salud Diversos estudios en el sector de la salud muestran la validez de los análisis de satisfacción laboral ya sean estos aislados o relacionados con otras variables que influyen en el clima laboral La satisfacción en el desempeño laboral asume compromisos

---

<sup>10</sup> DOYLE B Physician conduct and other factors that effect consumer satisfaction with medical care 1977 págs 37-45

<sup>11</sup> CREVENA, P Medicina y salud 1a Edición México Cultura Popular 1978 págs 43-48

y responsabilidades lo cual requiere óptima capacidad para establecer relaciones interpersonales ya que en todos los puestos se trabaja en grupo y por lo mismo es útil conocer los mecanismos de las relaciones humanas Sin duda toda organización busca mejores logros tanto en lo cuantitativo como en lo cualitativo por consiguiente tendra que facilitar a su personal los elementos mínimos básicos para la satisfacción laboral con eficacia eficiencia y efectividad <sup>12</sup>

En la actualidad la calidad de la atención se ha convertido en un requisito indispensable de sobrevivencia económica responsabilidad e integridad

moral Se ha reconocido que el análisis de la calidad de atención es complejo por ser el resultado de las relaciones entre la estructura y los procesos de los servicios de salud definiendo el proceso de atención médica como una cadena compleja de hechos donde cada uno de ellos es la terminación del anterior y una condición necesaria para el siguiente

La medición de la satisfacción laboral en el campo de la salud constituye una tarea necesaria y es considerada como una herramienta de gestión que sirve para detectar las deficiencias que encuentran los trabajadores en su relación con la organización así como los aspectos que producen satisfacción o insatisfacción El grado de calidad y de eficacia de los servicios prestados en un sistema sanitario está en relación directa con el nivel de satisfacción de los profesionales que en él trabajan y pone de

---

<sup>12</sup> BASAGLIA F La salud de los trabajadores 4a Edición México Nueva Imagen 1984 págs 9-55



manifiesto que la desmoralización de los mismos es la principal dificultad a la que tienen que enfrentarse los directores y gestores de centros sanitarios <sup>13</sup>

Para Gibson y otros la satisfacción en el trabajo es una predisposición que los sujetos proyectan acerca de sus funciones laborales. El propio autor la define como El resultado de sus percepciones sobre el trabajo basadas en factores relativos al ambiente en que se desarrolla el mismo como es el estilo de dirección las políticas y procedimientos la satisfacción y afiliación de los grupos de trabajo las condiciones laborales y el margen de beneficios

Aunque son muchas las dimensiones que se han asociado con la satisfacción en el trabajo hay cinco de ellas que tienen características cruciales

- 1 Salario La cantidad recibida y la sensación de equidad de ese salario
- 2 Trabajo El grado en el que las tareas se consideran interesantes y proporcionan oportunidades de aprendizaje y de responsabilidades
- 3 Oportunidad de ascenso La existencia de oportunidades para progresar profesionalmente
- 4 Jefe La capacidad de los jefes para mostrar interés por los empleados
- 5 Colaboradores El grado de compañerismo competencia y apoyo entre los trabajadores

---

<sup>13</sup> MOZOTA JR y otros Resumen de la encuesta de satisfacción del personal en el hospital Nacional Valdecilla 1990 67 págs 21 28

Existe evidencia clara que un empleado insatisfecho tiende a sufrir todo tipo de problemas de salud que provocarán ausentismo rotación de personal gastos médicos para el trabajador y costos para la empresa los cuales van en desmedro de la organización Los estudios demuestran que la satisfacción laboral constituye un elemento de longevidad de adhesión a la empresa mejora la vida en el lugar de trabajo y en el entorno familiar y social Estos aspectos son especialmente relevantes en los profesionales del área de la salud y en especial de las enfermeras pues ellas deben cuidar la salud física y mental de quienes están a su cargo y entregar una atención de buena calidad Para ello deben estar satisfechas en su trabajo

## **CAPITULO III**

## **METODOLOGÍA**

### **3 1 TIPO DE ESTUDIO Y DISEÑO**

El estudio es de tipo transversal descriptivo de comparación de subgrupos y asociación de variables mediante un diseño no experimental

### **3 2 POBLACION Y MUESTRA**

#### **3 2 1 Población**

La población objetivo era de 138 profesionales divididos en tres categorías de los cuales 42 son médicos 39 enfermeras y 57 son auxiliares de enfermería La población estudiada fue de 85 lo que representó una tasa de respuesta del 62% De estos 34 son auxiliares de enfermería 28 enfermeras y 23 médicos

#### **3 2 2 Selección y tamaño de muestra**

Para la recolección de la información no se realizó una selección muestral ya que el estudio fue de tipo censal Sin embargo sólo se logró una tasa de respuesta del 62%

### **3 3 UNIDAD DE ANÁLISIS Y OBSERVACIÓN**

Las unidades de analisis fueron los médicos enfermeras y auxiliares de enfermería que laboran y no ocupan cargos administrativos en el Hospital Aquilino Tejeira de Penonomé

### **3 4 VARIABLES DEL ESTUDIO**

Se incluyeron las variables

**Principal** Satisfacción Laboral

**Socio demográficas** Edad sexo

**Laborales** Sala en que trabaja Antigüedad Categoría Profesional Tiempo laborado en la sala actual de trabajo salario y nivel académico más alto alcanzado

### **3 5 DEFINICION CONCEPTUAL Y OPERACIONAL DE VARIABLES**

A continuación presentamos las definiciones conceptuales y operacionales utilizadas en el presente estudio

## **Satisfacción Laboral**

### **Definición Conceptual**

La satisfacción en el trabajo es una actitud de la gente hacia su empleo. Se deriva de la percepción que tiene de sus labores y el grado de correspondencia entre el individuo y la organización.

### **Definición Operacional**

Se utilizará como indicador global de la satisfacción laboral la media de puntos de 31 ítems medidos en una escala Likert de 1 a 5 agrupados en nueve dimensiones. De éstos 27 corresponden al cuestionario de satisfacción laboral de Font Roja adaptado de otro instrumento utilizado en el Tecumseh Community Health Study por J. Aranaz y al cual se le adicionaron 4 ítems correspondientes a la dimensión Condiciones Ambientales, Infraestructuras y Recursos.

Las categorías utilizadas para la variable fueron:

Baja      Puntuación entre 1 y 2.1

Moderada      Puntuación entre 2.2 y 3.7

Alta      Puntuación entre 3.8 y 5

**Edad****Definición Conceptual**

Tiempo transcurrido en años cumplidos desde el nacimiento a la fecha de la aplicación del instrumento

**Definición operacional**

Tiempo en años trascurrido desde su nacimiento y declarado por el entrevistado

**Sexo****Definición Conceptual**

Género de la persona

**Definición operacional**

Género declarado por el entrevistado(a) que lo clasifica como hombre o mujer

**Nivel académico****Definición Conceptual**

Grado académico mas alto certificado por una institución de Educación Superior

**Definición operacional**

Grado académico más alto declarado por el entrevistado(a)

**Sala donde trabaja**

**Definición Conceptual**

Lugar asignado para realizar su trabajo dentro de la institución de salud

**Definición operacional**

Lugar habitual de trabajo declarado por el(la) entrevistado(a)

**Antigüedad**

**Definición Conceptual**

Numero de años o meses cumplidos en el ejercicio de su labor

**Definición operacional**

Numero de años o meses declarados por el profesional en el ejercicio de su labor

**Cargo que desempeña**

**Definición Conceptual**

Categoría profesional dentro de la institución de salud Las categorías empleadas fueron Médicos Enfermeras y Auxiliares de Enfermería



**Definición operacional**

Categoría profesional declarado por el (la) profesional

**Tiempo de trabajo en la sala actual de trabajo****Definición Conceptual**

Numero de años o meses cumplidos en el la sala donde realiza su trabajo

**Definición operacional**

Numero de años o meses reportados por el profesional y cumplidos en la sala donde realiza su trabajo

**Salario****Definición Conceptual**

Sueldo recibido por el profesional como resultado de su trabajo

**Definición operacional**

Sueldo declarado como percibido por el profesional Las categorías empleadas fueron \$405 \$500 \$501 \$650 \$651 \$700 \$701 \$850 \$851 \$950 y \$951 Y MÁS

## **3 6 CRITERIOS DE INCLUSIÓN Y EXCLUSIÓN**

### **3 6 1 Criterios de Inclusión**

Ser médico enfermera o auxiliar de enfermería activo al momento del estudio y haber laborado por lo menos 6 meses antes del inicio del estudio

### **3 6 2 Criterios de Exclusión**

Ser médico o enfermera en ejercicio con algun cargo administrativo

## **3 7 PROCEDIMIENTOS E INSTRUMENTOS PARA LA RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN**

### **3 7 1 Procedimiento para la recolección de la información**

El proceso de recolección de información se realizó durante el mes de agosto de 2009 mediante cuestionario llenado en forma individual confidencial y devuelto en sobre cerrado al investigador Los sobres fueron entregados y recolectados en cada jornada de trabajo

### **3 7 2 Instrumento a utilizar**

Se utilizó un cuestionario adaptado de Font Roja adaptado de otro instrumento utilizado en el Tecumseh Community Health Study por J Aranz Este cuestionario mide la satisfacción general en el trabajo y una serie de componentes Este cuestionario consta de 27 ítems valorados mediante una escala Likert 1 5 en el sentido de menor a mayor satisfacción El punto 3 se

toma como un grado medio de satisfacción. A este conjunto de ítems se le agregan 4 ítems correspondientes a la dimensión Condiciones Ambientales infraestructuras y recursos, con lo cual el instrumento final constará de 31 ítems. También se recogerán variables sociodemográficas (sexo y edad) y variables que permitirán valorar los criterios de selección (antigüedad, categoría profesional, área de trabajo, nivel académico más alto alcanzado y tiempo laborado en la sala actual de trabajo).

El instrumento ha sido construido y validado en español y presenta una adecuada fiabilidad ( $r_H=0.85$ ).

El instrumento permitirá determinar un valor de Satisfacción Media Global (SMG) obtenido del recuento de los 31 ítems del cuestionario y los 9 factores desglosados así:

Exceso presión relacionada con el trabajo (5 ítems) significa grado de tensión que el ejercicio de su profesión le acarrea al individuo y que se refleja sobre todo en el cansancio que experimenta, la responsabilidad percibida y el estrés laboral.

- Promoción Profesional (2 ítems) entendido como grado en que el individuo cree que puede mejorar tanto en cuanto a su nivel profesional como a nivel de reconocimiento por su trabajo.
- Satisfacción por el trabajo (5 ítems) se entiende como el grado de satisfacción que experimenta el individuo condicionado por su puesto de trabajo.

- **Monotonía laboral (4 ítems)** significa grado en que afectan al individuo la rutina de las relaciones con los compañeros y la escasa variedad del trabajo
- **Tensión relacionada con el trabajo (2 ítems)** es el grado en que el individuo siente que tiene tiempo suficiente para la realización de su trabajo
- **Relaciones Interprofesionales (2 ítems)** grado de satisfacción que provocan en el individuo las relaciones surgidas en el ejercicio de su profesión
- **Competencia profesional (4 ítems)** hace referencia al grado en que cree que su preparación profesional coincide con la que su puesto de trabajo le demanda
- **Relación interpersonal con los compañeros (3 ítems)** grado de satisfacción que provocan en el individuo las relaciones sociales con sus compañeros
- **Condiciones ambientales infraestructuras y recursos (4 ítems)** grado de satisfacción que provocan las condiciones ambientales de infraestructura y los recursos en el desempeño de su labor

La satisfacción media global (SMG) se obtiene por recuento de las puntuaciones de los 31 ítems del cuestionario. Cada ítem tiene valores que oscilan del 1 al 5 de tal modo que las mayores puntuaciones denotan mayor satisfacción. El valor mínimo será de 31 puntos y el máximo de 155 puntos.

### **3 8 PLAN DE ANALISIS DE LOS RESULTADOS**

Una vez completado el levantamiento de los datos se inició el proceso de tabulación para la obtención de la información que permita dar cumplimiento a los objetivos propuestos

Utilizando el software SPSS17 se procedió a digitar la base de datos Posteriormente se procesó la base de datos para obtener la media de cada una de las dimensiones de la escala global de la población y los intervalos de confianza al 95% se compararon la puntuaciones de cada dimensión con la variables independientes mediante el método estadístico no paramétrico de Kruskal Wallis el cual se utilizó debido a que las dimensiones no siguen una distribución normal y al reducido numero de personas que se agruparon en algunas categorías

El analisis fue descriptivo de comparación de subgrupos y asociación entre variables (Significación  $p < 0.05$ ) Los datos se muestran en general como media e IC al 95%(cuantitativas) y % para variables cualitativas

Los resultados de las tabulaciones se presentan en tablas para cada variable

## **CAPITULO IV**

### **ANÁLISIS Y DISCUSION DE RESULTADOS**

## 4.1 ANALISIS

**Tabla I PERFIL DE AUXILIARES DE ENFERMERÍA ENFERMERAS Y MEDICOS SEGUN SEXO SALA DONDE LABORA y CARGO HOSPITAL AQUILINO TEJEIRA DE PENONOME COCLÉ MARZO DE 2010**

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Sexo</b>		
Femenino	66	78
Masculino	19	22
<b>Sala</b>		
Cirugía	5	6
Medicina interna	16	19
Ginecología	10	12
Urgencias	23	27
Salón de operaciones	9	11
Consulta externa	6	7
Parto	3	4
Pediatría	10	12
Neonatología	3	4
<b>Cargo</b>		
Técnico/Auxiliar de enfermería	34	40
Enfermera	28	33
Médico	23	27

Fuente Encuesta de Satisfacción Laboral aplicada a Auxiliares Enfermeras y Médicos del Hospital Aquilino Tejeira de Penonomé Provincia de Coclé Panamá 2010

**Tabla II PERFIL DE AUXILIARES DE ENFERMERÍA ENFERMERAS Y MÉDICOS SEGUN NIVEL ACADÉMICO SALARIO CONDICIÓN LABORAL EDAD TIEMPO DE SERVICIO Y TIEMPO EN LA SALA HOSPITAL AQUILINO TEJEIRA DE PENONOMÉ COCLÉ MARZO DE 2010**

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Nivel academico</b>		
Técnico	31	37
Licenciatura	26	31
Posbásico	4	5
Postgrado	13	15
Maestria	11	13
<b>Salario</b>		
\$405 500	7	8
\$501-650	12	14
\$651 700	7	8
\$701 850	5	6
\$851 950	9	11
\$951 y más	45	53
<b>Condicion Laboral</b>		
Permanente	79	93
Eventual	6	7
	<b>Media</b>	<b>Error Tipico</b>
<b>Edad(anos)</b>	39	1
<b>Tiempo servicio(años)</b>	15	1
<b>Tiempo sala(años)</b>	7	1

Fuente Encuesta de Satisfacción Laboral aplicada a Auxiliares Enfermeras y Médicos del Hospital Aquilino Tejeira de Penonomé Provincia de Coclé Panamá 2010

El total de los profesionales que contestó el cuestionario fue de 85 lo que representa una tasa de respuesta del 62%

El perfil de los encuestados fue el siguiente (Tablas I y II) el sexo femenino fue del 78% el masculino 22% Las salas aportaron los siguientes porcentajes



de participacion Cirugia (6%) Medicina Interna (19%) Ginecologia (12%) Urgencias (27%) Salón de Operaciones (11%) Consulta Externa (7%) Parto (4%) Pediatría (12%) y Neonatología (4%) El 40% son Auxiliares de Enfermería el 33% Enfermeras y el 27% Médicos Los salarios de mayor frecuencia (53%) estuvieron en el rango de \$951 y más seguidos en orden descendente de los rangos \$501-650 (14%) \$851 950 (11%) \$651 \$700 y \$405 500 (8%) y \$7011 850 (6%) El 93% son permanentes La edad promedio fue de 39 años El tiempo promedio de servicio fue de 15 años y el de permanencia en la sala de 7 años

**Tabla III MEDIAS DE SATISFACCION POR DIMENSIÓN OBTENIDA POR AUXILIARES DE ENFERMERÍA, ENFERMERAS Y MEDICOS HOSPITAL AQUILINO TEJEIRA DE PENONOME COCLE MARZO DE 2010**

Dimension	Media		I C 95%	
	Estadistico	Error tipico	LI	LS
Exceso presión de trabajo	4 1	0 05	4 0	4 2
Promoción Profesional	2 5	0 13	2 3	2 8
Satisfacción puesto trabajo	3 5	0 08	3 3	3 6
Monotonía Laboral	4 1	0 05	4 0	4 2
Relaciones Interprofesionales	3 7	0 07	3 6	3 9
Competencia profesional	4 4	0 06	4 3	4 5
Tensión Relacionada con el trabajo*	2 9	0 11	2 7	3 1
Rel Interpersonales Compañeros	3 2	0 10	3 0	3 4
Condiciones Ambientales infraestructuras y recursos	2 4	0 11	2 2	2 7
<b>SMG</b>	<b>3 4</b>	<b>0 04</b>	<b>3 4</b>	<b>3 5</b>

Fuente Encuesta de Satisfacción Laboral aplicada a Auxiliares Enfermeras y Médicos del Hospital Aquilino Tejeira de Penonomé Provincia de Coclé Panamá 2010

Estas dimensiones fueron valoradas en sentido positivo

La puntuación media global fue de 3.4 (IC<sub>95%</sub> 3.4 3.5) (Tabla III). Las dimensiones menos valoradas (menor satisfacción) (Tabla IV) fueron Condiciones Ambientales, infraestructuras y recursos (Media=2.4 IC<sub>95%</sub> 2.2 2.7), Promoción Profesional (Media=2.5 IC<sub>95%</sub> 2.3-2.8) y Tensión relacionada con el trabajo (Media=2.9 IC<sub>95%</sub> 2.7 3.1).

Dentro de la dimensión Condiciones ambientales, infraestructuras y recursos (Tabla IV) la opción menos valorada fue recursos suficientes en cantidad y calidad (Media=2.1 IC<sub>95%</sub> 1.8 2.4) seguido por Condiciones seguras (Media=2.5 IC<sub>95%</sub> 2.2 2.8). En la dimensión Tensión relacionada con el trabajo, ambos indicadores (Fuera del hospital pienso en cuestiones del trabajo y El trabajo no perturba mi estado de ánimo) tuvieron media 2.9 (IC<sub>95%</sub> 2.6 3.2). En la dimensión de Promoción Profesional, la opción menos valorada fue el reconocimiento que se obtiene por el trabajo es muy reconfortante (media=2.3 IC<sub>95%</sub> 2.0 2.6).

**Tabla IV MEDIAS DE LAS DIMENSIONES MENOS VALORADAS POR AUXILIARES DE ENFERMERÍA ENFERMERAS Y MEDICOS HOSPITAL AQUILINO TEJEIRA DE PENONOME COCLE MARZO DE 2010**

Dimensiones menos valoradas	Media	
	Estadistico	E T
<b>Condiciones ambientales infraestructuras y recursos</b>		
Condiciones seguras	2 5	0 14
Condiciones ambientales facilitan actividad diaria	2 6	0 15
Instalaciones facilitan trabajo	2 6	0 14
Recursos suficientes en cantidad y calidad	2 1	0 14
<b>Tensión relacionada con el trabajo *</b>		
Fuera del hospital pienso en cuestiones del trabajo	2 9	0 15
El trabajo no perturba mi estado de animo	2 9	0 14
<b>Promocion profesional</b>		
Posibilidades de promoción	2 7	0 15
Reconocimiento	2 3	0 14

Fuente Encuesta de Satisfacción Laboral aplicada Auxiliares Enfermeras y Médicos del Hospital Aquilino Tejeira de Penonomé Provincia de Coclé Panamá Marzo de 2010

Para la asignación del grado de satisfacción a esta dimensión se le asigno su valor en sentido positivo

Las dimensiones más valoradas fueron (Tabla V) Competencia Profesional (Media=4 4 IC<sub>95%</sub> 4 3-4 5) Monotonía Laboral y Exceso presión de trabajo (Media=4 1 IC<sub>95%</sub> 4 0-4 2) En cuanto a la dimensión Competencia Profesional los indicadores más valorados fueron Interés por las cosas de mi trabajo (Media=4 5 IC<sub>95%</sub> 4 3-4 7) Lo que hago vale la pena y Estoy capacitado para mi trabajo (Media=4 4 IC<sub>95%</sub> 4 2-4 6 respectivamente)

**Tabla V MEDIAS DE LA DIMENSIÓN MAS VALORADA POR AUXILIARES DE ENFERMERIA ENFERMERAS Y MÉDICOS HOSPITAL AQUILINO TEJEIRA DE PENONOME COCLÉ MARZO DE 2010**

Dimension más valorada	Media	
	Estadístico	E T
<b>Competencia Profesional *</b>		
Estoy capacitado para mi trabajo	4 4	0 08
Interés por las cosas de mi trabajo	4 5	0 08
La Competitividad no me causa estrés	4 2	0 08
Lo que hago vale la pena	4 4	0 08

Fuente Encuesta de Satisfacción Laboral aplicada a Auxiliares Enfermeras y Médicos del Hospital Aquilino Tejeira de Penonomé Provincia de Coclé Panamá Marzo de 2010

Para la asignación del grado de satisfacción a esta dimensión se le asigno su valor en sentido positivo

Se encontraron diferencias significativas entre las medias de satisfaccion por Salas ( $\chi^2=17.636$   $p=0.024$ ) (Tabla VI) La Sala con menor satisfacción fue medicina interna (Media=3.2) Para esta sala las dimensiones que reportaron menor satisfacción fueron Condiciones Ambientales infraestructuras y recursos (Media=2.0) y Promoción Profesional (Media=2.1) Le siguen el Salón de Operaciones Consulta Externa Pediatría y Neonatología (Media=3.4) Con excepción a Consulta Externa donde una de las dimensiones con menor satisfacción fue la tensión relacionada con el trabajo las demás reportaron menor satisfacción en las dimensiones mencionadas en Medicina Interna

Al comparar las Medias Totales de Satisfacción segun Nivel Académico no se encontraron diferencias estadísticamente significativas ( $\chi^2=3.266$   $p=0.514$ ) (Tablas VII)

**Tabla VI MEDIAS DE SATISFACCIÓN POR DIMENSIÓN Y SALA DONDE LABORAN LAS(LOS) AUXILIARES DE ENFERMERÍA ENFERMERAS Y MÉDICOS HOSPITAL AQUILINO TEJEIRA DE PENONOME COCLÉ MARZO DE 2010**

		Exceso presión de trabajo	Promoción Profesional	Satisfacción puesto trabajo	Monotonía Laboral	Relaciones Interprofesionales	Competencia profesional	Relación con el trabajo	Relaciones Interpersonales Compañeros	Condiciones Ambientales Infraestructuras y recursos	Total de Satisfacción
Cirugía	Media	4 3	3 1	3 6	4 3	4 2	4 4	3 8	3 9	2 2	3 8
	ET	0 1	0 6	0 3	0 1	0 3	0 3	0 5	0 2	0 8	0 2
Medicina Interna	Media	4 2	2 1	3 2	4 1	3 5	4 3	2 8	2 7	2 0	3 2
	ET	0 1	0 2	0 2	0 1	0 1	0 1	0 2	0 3	0 2	0 1
Ginecología	Media	4 1	3 0	3 7	4 2	3 6	4 4	2 7	3 3	2 2	3 5
	ET	0 2	0 3	0 2	0 1	0 2	0 2	0 3	0 2	0 3	0 1
Urgencias	Media	4 1	2 9	3 6	4 1	3 9	4 4	3 2	3 2	2 7	3 6
	ET	0 1	0 2	0 1	0 1	0 1	0 1	0 2	0 1	0 2	0 1
Salón de Operaciones	Media	4 1	1 8	3 8	3 9	3 3	4 5	2 9	3 7	2 3	3 4
	ET	0 2	0 2	0 1	0 2	0 3	0 2	0 3	0 3	0 3	0 1
Consulta Externa	Media	3 8	2 9	3 6	4 0	3 7	4 1	2 5	2 9	2 7	3 4
	ET	0 2	0 5	0 2	0 1	0 2	0 2	0 3	0 5	0 5	0 2
Partos	Media	3 8	2 7	4 0	4 6	4 5	4 8	2 0	3 0	3 4	3 6
	ET	0 2	1 0	0 7	0 2	0 5	0 1	0 6	0 3	0 7	0 1
Pediatría	Media	4 2	2 2	3 1	4 2	3 7	4 6	3 0	3 2	2 5	3 4
	ET	0 1	0 4	0 3	0 2	0 2	0 1	0 3	0 3	0 4	0 1
Neonatología	Media	4 2	2 2	3 6	4 2	3 5	3 8	3 5	3 7	1 8	3 4
	ET	0 2	0 7	0 0	0 1	0 5	0 3	1 0	0 6	0 1	0 3
Total de Satisfacción	Media	4 1	2 5	3 5	4 1	3 7	4 4	2 9	3 2	2 4	3 4
	ET	9 446	14 235	10 697	7 221	13 742	9 358	10 370	13 368	10 871	17 636
p		306	076	219	513	089	313	240	100	209	0 024

ET Error típico  
p Significación calculada mediante métodos no paramétricos (Prueba de Kruskal Wallis)

**Tabla VII MEDIAS DE SATISFACCIÓN POR DIMENSIÓN Y NIVEL ACADÉMICO DE LAS(LOS) AUXILIARES DE ENFERMERÍA, ENFERMERAS Y MÉDICOS HOSPITAL AQUILINO TEJERA DE PENONOMÉ COCLÉ, MARZO DE 2010**

		Exceso presión de trabajo	Promoción Profesional	Satisfacción puesto trabajo	Monotonía Laboral	Relaciones inter profesionales	Competencia profesional	Tensión Relacionada con el trabajo	Relaciones inter personales compañeros	Condiciones Ambientales infraestructuras y recursos	Total de Satisfacción
Técnico	Media	4 1	2 5	3 6	4 0	3 5	4 3	2 7	3 3	2 5	3 4
	ET	0 1	0 2	0 1	0 1	0 1	0 1	0 2	0 2	0 2	0 1
Licenciatura	Media	4 2	2 4	3 4	4 3	3 8	4 2	3 1	3 1	2 5	3 5
	ET	0 1	0 2	0 1	0 1	0 1	0 1	0 2	0 2	0 2	0 1
Pos básico	Media	4 1	3 4	3 6	4 1	3 6	4 8	3 1	3 0	2 6	3 6
	ET	0 3	0 5	0 3	0 3	0 1	0 3	0 5	0 2	0 4	0 2
Postgrado	Media	4 1	2 8	3 5	4 1	4 0	4 5	3 0	3 5	2 1	3 5
	ET	0 1	0 3	0 1	0 1	0 2	0 1	0 2	0 2	0 3	0 1
Maestría	Media	4 1	2 3	3 4	4 3	3 6	4 8	3 2	3 0	2 3	3 4
	ET	0 1	0 4	0 2	0 2	0 2	0 1	0 2	0 3	0 3	0 1
Total de satisfacción	Media	4 1	2 5	3 5	4 1	3 7	4 4	2 9	3 2	2 4	3 4
$\chi^2$		2 042	3 380	1 477	7 801	5 841	14 451	4 934	2 886	2 256	3 266
$p$		728	496	831	099	211	006	294	577	689	514

Fuente Encuesta de Satisfacción Laboral aplicada a Auxiliares Enfermeras y Médicos del Hospital Aquilino Tejera de Penonomé Provincia de Coclé Panamá Marzo de 2010

**ET** Error típico

**p** Significación calculada mediante métodos no paramétricos (Prueba de Kruskal Wallis)

**Tabla VIII MEDIAS DE SATISFACCIÓN POR DIMENSIÓN Y CARGO QUE DESEMPEÑAN LAS(LOS) AUXILIARES DE ENFERMERÍA ENFERMERAS Y MEDICOS HOSPITAL AQUILINO TEJEIRA DE PENONOMÉ COCLÉ, MARZO DE 2010**

CARGO	DIMENSIÓN	Escala de posición de trabajo	Promoción Profesional	Satisfacción puesto de trabajo	Monotonía Laboral	Relaciones Interpersonales	Competencia profesional	Tensión Relacionada con el trabajo	Relaciones Interpersonales Compartimento	Condiciones Ambientales, infraestructuras y recursos	Total de Satisfacción
Auxiliar de enfermería/Técnico	Media	4.1	2.5	3.6	4.0	3.6	4.4	2.7	3.3	2.5	3.4
	ET	0.1	0.2	0.1	0.1	0.1	0.1	0.2	0.1	0.2	0.1
Enfermera	Media	4.3	2.4	3.4	4.1	3.7	4.2	2.8	3.2	2.4	3.4
	ET	0.1	0.2	0.1	0.1	0.1	0.1	0.2	0.2	0.2	0.1
Médico	Media	4.0	2.8	3.5	4.3	3.8	4.7	3.5	3.2	2.3	3.6
	ET	0.1	0.2	0.1	0.1	0.1	0.1	0.1	0.2	0.2	0.1
Total de satisfacción	Media	4.1	2.5	3.5	4.1	3.7	4.4	2.9	3.2	2.4	3.4
$\chi^2$		3.698	3.537	1.373	9.582	2.128	14.362	13.899	2.67	8.03	7.032
$p$		157	171	503	008	345	001	001	875	669	030

Fuente Encuesta de Satisfacción Laboral aplicada a Auxiliares Enfermeras y Médicos del Hospital Aquilino Tejeira de Penonomé Provincia de Coclé Panamá Marzo de 2010

ET Error típico

$p$  Significación calculada mediante métodos no paramétricos (Prueba de Kruskal Wallis)

Existen diferencias estadísticamente significativas ( $p=0.030$ ) entre la satisfacción total y el cargo (Tabla

VIII) Las dimensiones menos valoradas fueron Monotonía Laboral ( $\chi^2=9.582$   $p=0.08$ ) Competencia

Profesional ( $\chi^2=14.382$   $p=0.001$ ) y Tensión relacionada con el trabajo ( $\chi^2=13.899$   $p=0.001$ )

**Tabla IX MEDIAS DE SATISFACCIÓN POR DIMENSIÓN Y SALARIO DE LAS (LOS) AUXILIARES DE ENFERMERÍA ENFERMERAS Y MÉDICOS HOSPITAL AQUILINO TEJERA DE PENONOME COCLE, MARZO DE 2010**

SALARIO MENSUAL	Exceso presión de trabajo	Promoción Profesional	Satisfacción puesto trabajo	Monotonía Laboral	Relaciones Interprofesionales	Competencia profesional	Tensión Relacionada con el trabajo	Relaciones Interpersonales Compañeros	Condiciones Ambientales Infraestructuras y recursos	Total de Satisfacción
\$405- \$500	Media 4 0 E T 0 2	2 8 0 4	3 5 0 3	4 3 0 1	3 6 0 2	4 4 0 2	2 9 0 4	3 5 0 2	2 0 0 4	3 4 0 1
\$501 \$650	Media 4 1 E T 0 1	2 7 0 3	3 7 0 2	3 9 0 1	3 8 0 2	4 4 0 1	2 8 0 3	3 5 0 2	2 7 0 3	3 5 0 1
\$651 \$700	Media 3 9 E T 0 2	1 9 0 3	3 5 0 3	4 0 0 1	3 6 0 2	4 2 0 2	2 9 0 5	3 0 0 3	2 3 0 4	3 3 0 1
\$701 \$850	Media 4 3 E T 0 2	1 9 0 8	3 6 0 2	4 2 0 1	3 5 0 4	4 2 0 3	3 3 0 4	4 0 0 4	2 9 0 9	3 5 0 2
\$851 \$950	Media 4 2 E T 0 2	2 9 0 4	3 5 0 2	4 1 0 1	3 9 0 2	4 3 0 2	2 8 0 3	3 0 0 4	2 2 0 3	3 4 0 1
\$951 Y MÁS	Media 4 1 E T 0 1	2 6 0 2	3 4 0 1	4 2 0 1	3 7 0 1	4 5 0 1	3 0 0 1	3 1 0 1	2 4 0 1	3 4 0 1
Total	Media 4 1	2 5	3 5	4 1	3 7	4 4	3 0	3 2	2 4	3 4
$\chi^2$	3 215	6 957	2 369	4 446	2 435	4 223	1 474	7 456	2 735	2 622
p	667	224	796	487	786	518	916	189	741	758

Fuente Encuesta de Satisfacción Laboral aplicada a Auxiliares Enfermeras y Médicos del Hospital Aquilino Tejera de Penonomé Provincia de Coclé Panamá Marzo de 2010

E T Error típico

p Significación calculada mediante métodos no paramétricos (Prueba de Kruskal Wallis)

No encontraron diferencias estadísticamente significativas entre la satisfacción global y salario ( $\chi^2=2 622$   
p=758)



## **4 2 DISCUSION DE RESULTADOS**

El análisis socio demográfico muestra un predominio del sexo femenino y profesionales con niveles altos de preparación académica en especial en enfermeras y médicos. Lo primero es una consecuencia de que tradicionalmente las plazas de auxiliares y de enfermería son ocupadas en su mayoría por profesionales del sexo femenino. lo segundo muestra un marcado interés de este personal por lograr mayor superación académica quizás en busca de mejorar su estatus dentro de la institución y con ello su estatus económico.

Las auxiliares de enfermería respondieron en un 60% del total, las enfermeras en un 72% y los médicos en un 55% porcentajes de participación que fueron considerados adecuados para el estudio.

El hecho de que en su gran mayoría los profesionales sean permanentes y que tengan salarios superiores a los \$600 00 podría ser un indicador de que estos factores no se encuentren relacionados a la satisfacción para este grupo de profesionales.

La edad promedio de 39 años y el promedio de 15 años de servicio indica la presencia de profesionales con la suficiente experiencia y madurez para valorar la satisfacción que le produce la realización de su trabajo.

El hecho de que los profesionales se encuentren moderadamente satisfechos (SMG=3.4) indica la presencia de elementos que producen insatisfacción y que de una u otra forma pueden estar afectando a estos profesionales y por

ende la eficacia eficiencia y efectividad en la atención al paciente Entre los elementos que producen menor satisfacción están las condiciones ambientales infraestructuras y recursos la promoción profesional y la tensión relacionada con el trabajo (estos resultados coinciden en las dos últimas dimensiones con los trabajos de por Lomeña Villalobos María Fernández y Juan Molina) El primero de estos elementos se señala como una consecuencia directa de que el personal considera no contar en cantidad y calidad con los recursos para la atención del paciente lo que puede ocasionar frustración ante la impotencia de querer cumplir con la labor y no tener con que realizarla Por otro lado perciben que el ambiente de las instalaciones no ofrece las condiciones de seguridad adecuadas para la protección de su salud ante su permanente riesgo de exposición a la enfermedad lo que puede traer consigo el temor a la atención de un paciente con riesgo y la calidad de atención brindada Según CREVENA (1978) un inadecuado ambiente genera daños a la salud física y psíquica además define en cada uno de los integrantes de la organización su comportamiento laboral el cual posee diferente impacto en cada sujeto ocasionando expectativas laborales que se traducen en rendimiento y productividad El segundo elemento (promoción profesional) indica frustración debido al escaso reconocimiento por el trabajo realizado y las bajas posibilidades de crecimiento laboral

En el caso de la tensión relacionada con el trabajo hay que señalar las múltiples situaciones que viven sobre todo las auxiliares y enfermeras las que se encuentran involucradas las 24 horas del día y en forma continua en el

cuidado directo del paciente como lo son el trato frecuente con la enfermedad y la muerte la presión volumen de trabajo repetitividad de turnos rotativos por falta de personal y la supervisión estrecha Todos estos pueden ser factores que esten aumentando para estos profesionales la disminución del entusiasmo por trabajar y por ende su satisfacción

La presencia de satisfacción en las dimensiones Competencia Profesional Monotonía Laboral y Exceso o presión de trabajo indica la presencia de profesionales que se sienten preparados para enfrentar la responsabilidad exigida por su trabajo en función de su permanente preparación académica que le interesa y valora lo que hace que acepta la cantidad de trabajo asignado y que considera la competencia como parte de su profesión

La presencia de bajos niveles de satisfacción en la sala de medicina interna podría ser una consecuencia del exceso de pacientes etarios hospitalizados con muchos días en sala por su condición o enfermedad lo que trae consigo la necesidad de mayores y mejores recursos condiciones de trabajo e infraestructuras Por otro lado habrá un exceso continuo de trabajo y por ende el cansancio subsecuente al personal de apoyo que labora en la sala Este aumento del trabajo asignado puede demandar por este personal el reconocimiento mediante la promoción a mejores puestos de trabajo Además hay que señalar que el cuerpo médico de especialistas de esta sala está en pronta jubilación situación que según Schultz (1990) podría ser uno de los factores asociados a la satisfacción laboral de esta sala

Las auxiliares de enfermería y las enfermeras evidenciaron menor satisfacción que los médicos básicamente como una consecuencia del tipo de labor que realizan y al permanente contacto con la enfermedad

En resumen nos encontramos con profesionales moderadamente satisfechos con altos niveles de preparación académica comprometidos con su labor y los cuales no consideran la presión la cantidad de trabajo y la competitividad como un impedimento para el cumplimiento de su tarea pero que sienten frustración por la falta de recursos adecuados condiciones inseguras instalaciones inadecuadas y el poco reconocimiento por la labor realizada

La sala que reportó el menor nivel de satisfacción fue la sala de medicina interna como consecuencia de la baja satisfacción en las dimensiones Promoción profesional y Condiciones ambientales infraestructuras y recursos

Las auxiliares de enfermería y las enfermeras reportaron un menor nivel de satisfacción con respecto a los médicos

## **CONCLUSIONES**

Culminado el estudio se llegó a las siguientes conclusiones

- Los médicos enfermeras y auxiliares de enfermería reportan una moderada satisfacción independientemente del nivel académico y salario Son profesionales con altos niveles de preparación académica comprometidos con su labor y los cuales no consideran la presión la cantidad de trabajo y la competitividad como un impedimento para el cumplimiento de su tarea pero que sienten frustración ante la falta de recursos adecuados condiciones seguras instalaciones adecuadas y reconocimiento por la labor realizada
- En Medicina Interna se reportó el menor nivel de satisfacción como consecuencia de la ausencia de una política de promoción profesional que valore su esfuerzo y sacrificio y a la ausencia de condiciones ambientales infraestructuras y recursos en cantidad y calidad que permitan el cumplimiento de su labor
- Las auxiliares de enfermería y las enfermeras fueron las profesionales que reportaron los menores niveles de satisfacción

## **RECOMENDACIONES**

Atendiendo a los resultados obtenidos nos atrevemos a recomendar lo siguiente

- Los administradores del hospital deben esforzarse por mejorar las condiciones de trabajo en que se desenvuelven los profesionales de este centro hospitalario procurando brindarles condiciones seguras De igual forma se deben hacer los mejores esfuerzos por brindar recursos en cantidad y calidad de forma tal que se cuente con las mejores herramientas que la ciencia ponga a la disposición y que le permitan a estos profesionales de la salud cumplir con su responsabilidad con eficacia y eficiencia
- Procurar aumentar y facilitar la promoción dentro del personal del hospital
- Investigar la asociación entre las variables de insatisfacción para relacionarlas con manifestaciones tales como agresividad ansiedad depresión fatiga aparición de problemas gástricos y cardíacos y la somatización de enfermedades los cuales podrían ser síntomas de que un trabajador está insatisfecho en su trabajo Como consecuencia de esta insatisfacción es posible que aumenten tanto el absentismo laboral como los accidentes de trabajo



## **BIBLIOGRAFIA**

**ÁLVAREZ** Baza MC Motivación laboral en un servicio de urgencias hospitalario Enfermería Clínica 2003 13 (1) 16 25

**ARANAZ** Mira J Cuestionario Font Roja un instrumento de medida de la satisfacción en el medio hospitalario Todo Hospital 1988 52 63-66

**BASAGLIA** F La salud de los trabajadores 4a Edición México 1984

**BLUM** M Psicología Industrial Editorial Trillas México 1991

**CREVENA** P Medicina y salud 1a Edición México 1978

**DOYLE** B Physician conduct and other factors that effect consumer satisfaction with medical care 1977

**FERNÁNDEZ** San Martín MI Villagrasa Ferrer JR Fe Gamio M Vazquez Gallego J Cruz Cañas E Aguirre Trigo M Andradar Aragonés V Estudio de la Satisfacción Laboral y sus determinantes en los trabajadores Sanitarios de un área de Madrid Revista Española de Salud Publica 1995 69 487-497

**FERNÁNDEZ** San Martín MI Moínelo Camporro A Villanueva Guerra A Andrade Rosa C Rivera Tejido M Gómez Ocaña JM Parnilla Ulloa O Satisfacción laboral de los profesionales de atención primaria del área 10 del INSALUD de Madrid Revista Española de Salud Publica 2000 74 139 147

**GARMENDIA** JA y PARRA F Sociología industrial y de los recursos humanos Editorial Taurus Madrid 1993

**HOPPOCK** R Job Satisfaction Harper Edition New York United States 1935

**HERZBERG** F The motivation to work Wiley Edition New York United States 1959

**KEITH** Deivis Comportamiento humano en el trabajo Editorial McGraw Hill

**LOMEÑA** Villalobos J A Campaña Villegas F M Nuevo Toro G Rosas Pineda Alvarado y Canales Metodología de la Investigación Segunda Edición OPS/ OMS 1994

**MOZOTA** JR y otros Resumen de la encuesta de satisfacción del personal en el hospital nacional Valdecilla 1990

**PEREZAGUA** García M C Del Río Moro O Vidal Gómez M B Villalta M Satisfacción personal de enfermería ¿Se cumplen nuestras expectativas? Ciber Revista Enfermería de urgencias y emergencias 2005 35

**SOLANA** Ricardo F Administración de Organizaciones Ediciones Interoceánicas S A Buenos Aires 1993 208

**SORIA** D Berrocal Gámez A García Molina F Burnout y satisfacción laboral en Atención Primaria Medicina de Familia 2004 5 147 155

**STONER** James Freeman R Edward y Gilbert Jr Daniel R Administración 6a Edición Editorial Pearson México 1996 484

**ROBBINS** Stephe Comportamiento Organizacional Editorial Prentice Hall México 1994

**KOONTZ** Harold Wehrnich Heinz Administracion una perspectiva global 11ª Edición Editorial Mc Graw Hill México 1999 501

## **FUENTES ELECTRÓNICAS**

**ARDOUIN** Javier y otros (2000) Motivación y satisfacción laboral

[http //www.apsique.com/wiki/LaboMotysatis](http://www.apsique.com/wiki/LaboMotysatis)

**BRISEÑO** Carlos y otros Revista Electrónica de Medicina Intensiva  
Satisfacción laboral en el personal de enfermería del sector público

[http //www.minsa.gob.ni/enfermeria/rvs/REMIA030.pdf](http://www.minsa.gob.ni/enfermeria/rvs/REMIA030.pdf)

**CABALLERO** Katia (2002) El concepto de satisfacción en el trabajo y su  
proyección en la enseñanza

[http //www.ugr.es/~recfpro/rev61COL5.pdf](http://www.ugr.es/~recfpro/rev61COL5.pdf)

**ENRIQUE** Carlos y otros (2003) Satisfacción laboral de profesionales de la  
salud en el IMSS Jalisco 1999-2002

[http //www.imss.gob.mx/NR/rdonlyres/4D89098E-ADC8-4FC5-8390-](http://www.imss.gob.mx/NR/rdonlyres/4D89098E-ADC8-4FC5-8390-<br/>C0AD060C60F9/0/satisfaccion_laboral.pdf)

[C0AD060C60F9/0/satisfaccion\\_laboral.pdf](http://www.imss.gob.mx/NR/rdonlyres/4D89098E-ADC8-4FC5-8390-C0AD060C60F9/0/satisfaccion_laboral.pdf)

**PEREZ** Jesus y Fidalgo Manuel Satisfacción laboral escala general de  
satisfacción

[http //www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FichasTecnicas/NT](http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FichasTecnicas/NT<br/>P/Ficheros/301a400/ntp_394.pdf)  
[P/Ficheros/301a400/ntp\\_394.pdf](http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FichasTecnicas/NTP/Ficheros/301a400/ntp_394.pdf)

**TORRES** Barrera Sara y otros Absentismo y su relación con satisfacción  
laboral de enfermería en una unidad médica de segundo nivel

<http://www.imss.gob.mx/NR/rdonlyres/881D8135-A854-4290-AA5F-AC5FA29C0CF7/0/RevEnf3062007.pdf>

**MOLINA** Linde Juan Máximo y otros Factores relacionados con la satisfacción laboral de enfermería en un hospital médico-quirúrgico en 75 profesionales de enfermería (total 510) del Hospital Médico Quirúrgico de la Ciudad Sanitana "Virgen de las Nieves" de Granada España

<http://aprendeenlinea.udea.edu.co/revistas/index.php/iee/article/viewFile/2816/2263>

**BRISEÑO** Briseño Carlos E y otros Estudio de Riesgos Ergonómicos y Satisfacción Laboral en profesionales de enfermería que realizan atención directa al paciente internado del Hospital Angel C Padilla de Tucumán

<http://www.laenfermerahoy.com.ar/articulo.php?id=25>

## **ANEXO**

**UNIVERSIDAD DE PANAMA**  
**VICERRECTORIA DE INVESTIGACIÓN Y POSTGRADO**  
**ENCUESTA DE SATISFACCIÓN LABORAL**

Estimados profesionales de la salud estamos realizando un estudio sobre **Satisfacción Laboral** con fines estrictamente academicos. El presente cuestionario forma parte del dicho trabajo de investigación el cual realizamos como requisito para optar por el titulo de Maestria en Salud Publica. Los resultados obtenidos serán utilizados para este fin y sus opiniones conservaran la confidencialidad de los emisores. Para poder cumplir con el carácter científico necesitamos de su valiosa cooperación a fin de que responda objetiva, individual y confidencialmente el instrumento. No es necesario que usted coloque su nombre, puede contestar con bolígrafo o lápiz segun su preferencia. Una vez termine introduzcalo en el sobre adjunto, ciérrelo de forma segura y devuélvalo a la misma persona que se lo entregó. Gracias.

**I Datos Generales**

1 Sexo ☐ Femenino ☐ Masculino

2 Edad \_\_\_\_\_

3 Sala donde labora

☐ Sala A

☐ Sala B

☐ Sala C

☐ Sala de Intensivo

☐ Cuarto de  
Urgencias

☐ Salón de  
operaciones

☐ Consulta Externa

☐ RX

☐ Parto

☐ Pediatría

☐ Ginecologia

☐ Neonatología

4 Tiempo de servicio (en años) \_\_\_\_\_

5 Tiempo en la actual sala(Año y/o meses) \_\_\_\_\_

6 Cargo que ocupa

☐

Auxiliar de Enfermería

☐

Enfermera (o)

☐

Medico

7 Nivel académico más alto

☐

Técnico

☐

Licenciatura

☐

Pos basico

☐

Postgrado

☐

Maestria

8 Salario bruto devengado(Mensualmente)

Entre 405 00 y 500 00 \_\_\_\_\_

Entre 501 00 y 650 00 \_\_\_\_\_

Entre 651 00 y 700 00 \_\_\_\_\_

Entre 701 00 y 850 00 \_\_\_\_\_

Entre 851 00 y 950 00 \_\_\_\_\_

951 00 y más \_\_\_\_\_

9 Condición laboral

☐

Eventual

☐

Permanente

## II Dimensiones de la satisfacción

Responda las siguientes preguntas con la siguiente escala

1 Muy en desacuerdo    2 En desacuerdo    3 Ni de acuerdo ni en desacuerdo

4 De acuerdo    5 Totalmente de acuerdo

Dimensiones	Preguntas	1	2	3	4	5
Exceso presión de trabajo	1 Con frecuencia tengo la sensación de que me falta tiempo para realizar mi trabajo					
	2 Creo que mi trabajo es excesivo no doy abasto con las cosas que hay que hacer					
	3 Muy pocas veces me he visto obligado a emplear a tope toda mi energía y capacidad para realizar mi trabajo					
	4 Al final de la jornada de un día de trabajo corriente y normal me suelo encontrar muy cansado (a)					
	5 Con frecuencia siento no tener recursos suficientes para hacer mi trabajo tan bien como sería deseable					
	6 Tengo muchas posibilidades de					



Promoción Profesional	promoción profesional						
	7 Generalmente el reconocimiento que obtengo por mi trabajo es muy reconfortante						
Satisfacción con el Puesto de Trabajo	8 En mi trabajo me encuentro muy satisfecho						
	9 El sueldo que percibo es muy adecuado						
	10 Estoy convencido que el puesto de trabajo que ocupo es el que me corresponde por mi capacidad y preparación						
	11 Estoy seguro de conocer lo que se espera de mi en el trabajo por parte de mis jefes						
	12 En general la relación con los pacientes me resulta gratificante						
Monotonía Laboral	13 Mi actual trabajo en el hospital es el mismo todos los días no varía nunca						
	14 Tengo pocas oportunidades para hacer cosas nuevas						
	15 Creo que tengo poca responsabilidad en mi trabajo en el hospital						
	16 Para organizar el trabajo que realizo según mi puesto concreto o categoría profesional tengo poca independencia						
Relaciones Interprofesionales	17 La relación con mis jefes es muy cordial						
	18 En general se siente un ambiente tenso entre los diferentes grupos de profesionales médicos enfermeras administrativos aseo etc						
Competencia Profesional	19 Con frecuencia tengo la sensación de no estar capacitado para mi trabajo						
	20 Tengo muy poco interés por las cosas que realizo en mi trabajo						
	21 Con frecuencia la competitividad o el estar a la altura de los demás en mi puesto de trabajo me causa estrés o tensión						
	22 tengo la sensación de que lo que estoy haciendo no vale la pena						
Tensión Relacionada con el Trabajo	23 Con bastante frecuencia me he sorprendido fuera de mi hospital pensando en cuestiones relacionadas con mi trabajo						
	24 Muy pocas veces mi trabajo perturba mi estado de ánimo o mi salud o mis horas de sueño						
	25 Normalmente si alguien tiene un rato libre y hay un compañero trabajando suele						

Relaciones Interpersonales con compañeros	echarle una mano					
	26 Los problemas personales de mis compañeros de trabajo habitualmente me suelen afectar					
	27 Las relaciones con mis compañeros son muy cordiales					
Condiciones Ambientales Infraestructuras y recursos	28 Las condiciones de trabajo en mi sala son seguras					
	29 Las condiciones ambientales facilitan mi actividad diaria					
	30 Las instalaciones de la sala facilitan mi trabajo y los servicios prestados a los usuarios					
	31 Cuento con los recursos suficientes en cantidad y calidad para el desempeño de mi trabajo					

**GRACIAS POR SU COLABORACION**